

SUMMER/FALL  
ÉTÉ/AUTOMNE  
1999

CA1  
CI  
-V38

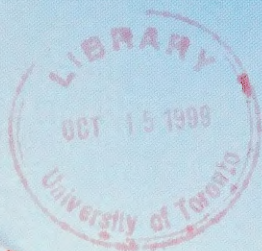
# Vis·à·Vis

The CIC magazine  
Le magazine de CIC

## KOSOVO

A unique humanitarian  
experience for Canada

Une expérience  
humanitaire unique  
pour le Canada



Citizenship and  
Immigration Canada

Citoyenneté et  
Immigration Canada

Canada



# Vis·à·Vis

**Vis-à-Vis is produced by  
Citizenship and Immigration Canada to serve its  
partners and stakeholders in the private and public sectors.**

**Purpose of Vis-à-Vis** To provide its readers with timely, accurate, reliable and useful information on CIC policies, immigration and citizenship programs, settlement activities and relevant program statistics.

**Submissions welcome** Submissions of articles and photographs that might be of interest to Vis-à-Vis readers are welcome, although publication cannot be guaranteed. If used, articles will be edited as necessary. Each submission must be accompanied by the author's name, address and daytime telephone number.

**Letters to the editor** The views of our readers will be gladly received, but letters to the editor may be edited for length and clarity and publication cannot be guaranteed. Unfortunately, discussion of specific cases is not possible because of legal ramifications. Please supply your name, address and daytime telephone number with each letter.

**Please send letters to the editor and other Vis-à-Vis submissions to:**

Gilles Pelletier, Communications  
Citizenship and Immigration Canada  
365 Laurier Avenue West, 19<sup>th</sup> Floor  
Ottawa, Ontario K1A 1L1

**Submission deadline for next issue:** November 30, 1999.

.....

**Vis-à-Vis est une publication de Citoyenneté et Immigration Canada destinée aux partenaires du Ministère et aux intervenants des secteurs privé et public.**

**Objectif de Vis-à-Vis** Fournir une information exacte, fiable, opportune et utile sur les politiques, les programmes d'immigration et de citoyenneté, et les activités d'établissement de CIC, ainsi que des statistiques pertinentes sur ses programmes.

**Articles demandés** Nous serions heureux de recevoir des articles et des photographies qui pourraient intéresser les lecteurs de Vis-à-Vis, même s'il est impossible d'en garantir la publication. Les articles utilisés seront révisés au besoin. Il faut indiquer pour chaque article le nom de l'auteur, son adresse et le numéro de téléphone où il peut être joint le jour.

**Lettres d'opinion** Nous sommes vivement intéressés à recevoir des lettres d'opinion des lecteurs de Vis-à-Vis. Prenez note toutefois que celles-ci pourraient être révisées ou raccourcies, et que leur publication ne peut être assurée. En outre, pour des motifs de nature juridique, elles ne peuvent porter sur des cas réels. Prière d'indiquer pour chaque lettre le nom de l'auteur, son adresse et le numéro de téléphone où il peut être joint le jour.

**Veuillez envoyer les lettres d'opinion et tout article destiné à Vis-à-Vis à :**

Gilles Pelletier, Communications  
Citoyenneté et Immigration Canada  
365, avenue Laurier Ouest, 19<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1A 1L1

**Date de tombée des soumissions pour le prochain numéro :** le 30 novembre 1999.

## **Editor in Chief**

Gerry Maffre

## **Managing Director**

Gilles Pelletier

## **Assistant Managing Director**

Délicia Dubois

## **Collaborators**

Pamela Currie  
Marie-Claire Dumas  
Elections Canada  
Victoria Fulford  
Annick Germain  
Hadassah Ksienski  
Jean-Claude Morin  
Joaquina Pires  
Penny Sutherland

## **Editors**

Delphis Communications  
Monique Lacroix

## **Graphic Design**

Innovacom  
Marketing & Communication

## **Rédacteur en chef**

Gerry Maffre

## **Directeur de la rédaction**

Gilles Pelletier

## **Adjointe au directeur de la rédaction**

Délicia Dubois

## **Collaborateurs**

Pamela Currie  
Marie-Claire Dumas  
Elections Canada  
Victoria Fulford  
Annick Germain  
Hadassah Ksienski  
Jean-Claude Morin  
Joaquina Pires  
Penny Sutherland

## **Réviseurs**

Communications Delphis  
Monique Lacroix

## **Conception graphique**

Innovacom  
Marketing & Communication

© Minister of Public Works and  
Government Services Canada, 1999  
Ministre de Travaux publics et  
Services gouvernementaux Canada, 1999  
Cat. n° Ci12-5/1999-2  
ISSN 1481-9694

## **COVER PHOTO**

Arrival of Kosovar refugees  
CFB Greenwood, Nova Scotia

## **PHOTO DE LA PAGE COUVERTURE**

Arrivée des réfugiés kosovars  
BFC Greenwood, Nouvelle-Écosse



Citizenship and  
Immigration Canada

Citoyenneté et  
Immigration Canada

Canada



## Table of contents

Letters .....	2
Message from the Minister .....	3
Kosovo: A unique humanitarian experience for Canada .....	4

### Immigration and citizenship

Immigration chronology: 1848-1861 .....	24
Canadian Orientation Abroad .....	24
Calgary celebrates diversity .....	30
Portrait of a director general: Interview with Elizabeth Tromp .....	34

### Agreements

CIC Settlement Renewal initiative .....	38
Citizenship and Immigration Canada and Elections Canada: Working together for new Canadians .....	38

### Research and technology

Living together in a multicultural neighbourhood .....	42
From the multicultural neighbourhood to the cosmopolitan metropolis .....	46

### Office news

Comings and goings .....	52
Major appointments in our offices abroad: Summer 1999 .....	54
CIC appoints its first ombudsman .....	54

## Table des matières

Le courrier .....	2
Message de la Ministre .....	3
Kosovo : une expérience humanitaire unique pour le Canada .....	5

### Immigration et citoyenneté

Chronologie de l'immigration : 1848-1861 ...	25
Orientation canadienne à l'étranger .....	25
Calgary célèbre la diversité .....	31
Portrait d'une directrice générale : entrevue avec Elizabeth Tromp .....	35

### Ententes

Initiative sur le Renouvellement de l'établissement de CIC .....	39
Citoyenneté et Immigration Canada et Élections Canada : au service des nouveaux Canadiens .....	39

### Recherche et technologie

La cohabitation dans un quartier multiethnique .....	43
Du quartier multiethnique à la métropole cosmopolite .....	47

### Nouvelles

Ceux qui arrivent et ceux qui partent .....	53
Principales nominations dans nos bureaux à l'étranger : été 1999 .....	55
Premier ombudsman à CIC .....	55



**The purpose of Vis-à-Vis is to provide its readers with timely, accurate, reliable and useful information on CIC policies, immigration and citizenship programs, settlement activities and relevant program statistics.**

**Vis-à-Vis a pour objectif de fournir une information exacte, fiable, opportune et utile sur les politiques, les programmes d'immigration et de citoyenneté, et les activités d'établissement de CIC, ainsi que des statistiques pertinentes sur ses programmes.**



# LETTERS

## Great resource tool

Thank you for the copy of *Vis-à-Vis*. With the useful information and easy-to-read format, the magazine will be a great resource tool for keeping us up to date on the changes at Citizenship and Immigration Canada. Keep them coming!

N. Briggs  
Alberta Health  
Edmonton, Alberta

## An impressive publication

I must say *Vis-à-Vis* is an impressive publication . . . As I am a settlement worker, I think it would be useful to learn new things in order to better serve the new arrivals.

Kim Thu Thamle  
Ottawa-Carleton Immigrant Services Organization  
Ottawa, Ontario

## Positive feedback

Recently, we received an issue of your quarterly *Vis-à-Vis* and passed it to some of our customers. Our customers were very pleased and we got very positive feedback [which] I'd like to pass on to you.

Irene Abele-Pfnuer  
Pioneer Immigration & Business Consulting Corp.  
Oyama, British Columbia

# A word to our readers

Once again, you have sent us several suggestions for topics you'd like to see addressed in future issues of *Vis-à-Vis*. Among them were problems confronting applicants for immigration; a review of the CIC list of occupations in demand in Canada; more statistics and tables; updates on CIC policies; and more stories on newly arrived immigrants and their experiences.

We hope that this issue will meet at least some of your expectations. We encourage you to continue sending us your comments and ideas, and we thank you for the interest you've shown in our new publication. ■

# LE COURRIER

## Un excellent outil de référence

Merci de m'avoir fait parvenir un exemplaire du magazine *Vis-à-Vis*. Grâce aux renseignements utiles qu'il contient et à son format facile à lire, il sera un excellent outil de référence pour nous tenir au courant des derniers changements apportés au sein de Citoyenneté et Immigration Canada. Nous avons hâte de lire votre prochain numéro!

N. Briggs  
Alberta Health  
Edmonton (Alberta)

## Une publication impressionnante

Je dois admettre que le magazine *Vis-à-Vis* est une publication impressionnante. . . Je travaille pour les services de l'établissement, et je crois qu'il serait utile d'apprendre de nouvelles choses afin de mieux servir les nouveaux arrivants.

Kim Thu Thamle  
Organisation des services aux immigrants d'Ottawa-Carleton  
Ottawa (Ontario)

## Commentaires positifs

Récemment, nous avons reçu un numéro de votre magazine trimestriel *Vis-à-Vis* et nous l'avons distribué à certains de nos clients. Ils l'ont grandement apprécié et nous avons reçu des commentaires très positifs que j'aimerais vous transmettre.

Irene Abele-Pfnuer  
Pioneer Immigration & Business Consulting Corp.  
Oyama (Colombie-Britannique)

# Un mot à nos lecteurs

Une fois de plus, vous nous avez fait parvenir plusieurs suggestions concernant les sujets que vous aimeriez voir traités dans les prochains numéros de *Vis-à-Vis*. Mentionnons, entre autres, les problèmes auxquels sont confrontées les personnes qui présentent une demande d'immigration; un examen de la liste, établie pour CIC, des professions en demande au Canada; davantage de statistiques et de tableaux; des mises à jour sur les politiques de CIC; et un plus grand nombre d'histoires sur des immigrants nouvellement arrivés et leur expérience.

Nous espérons que ce numéro répondra à quelques-unes de vos attentes. Nous vous invitons à continuer de nous faire parvenir vos commentaires et vos idées, et nous vous remercions de l'intérêt que vous avez manifesté pour notre nouvelle publication. ■



# Message

## from the Minister

**T**he smiles on the faces of the children in our cover photograph say it all. For over 7,000 Kosovar refugees, Canada has become a place of respite and peace. It is clear that the Kosovars appreciate what Canadians have done for them. I also know, appreciate and applaud the efforts of Canadians, other levels of government and the Canadian organizations who made the humanitarian evacuation program such a success.

I extend special thanks to the men and women of our federal partners — particularly National Defence. They provided essential support to CIC's dedicated and resourceful employees. In addition, the Canadian Red Cross and its thousands of volunteers bore eloquent testimony to the organization's humanitarian tradition through their efforts. Others too — provincial and territorial governments and non-governmental organizations alike — played essential roles in assisting the refugees. The evacuation program was also a success thanks to the leadership of the United Nations High Commissioner for Refugees and the International Organization for Migration.

But ultimately, our response to the plight of the Kosovars was a success because Canadians *wanted* to help. Thousands donated goods, time and money to help the refugees. The number of formal sponsorships was overwhelming and will, I hope, lead to renewed interest in refugee sponsorship.

As the new minister of Citizenship and Immigration, I am pleased to have this opportunity to celebrate with you the success of the evacuation program. Canadians can be proud of what they have done for the Kosovars. I am deeply appreciative of their many contributions in providing respite and peace to the refugees, as well as the hope of a new life. ■



## de la Ministre

**L**e sourire sur le visage des enfants de la photo de notre page couverture vaut mille mots. Pour plus de 7 000 réfugiés kosovars, le Canada signifie le répit et la paix. Il est évident que les Kosovars apprécient ce que les Canadiens ont fait pour eux. Je suis aussi consciente de tous les efforts qu'ont déployés les Canadiens, d'autres ordres de gouvernement ainsi que des organisations nationales pour que l'évacuation d'urgence pour des raisons humanitaires soit un succès. Je les apprécie et m'en réjouis.

Je remercie tout particulièrement les hommes et les femmes à l'emploi de nos partenaires fédéraux, surtout ceux de la Défense nationale. Ils ont été d'un réel secours aux employés dévoués et débrouillards de CIC. De son côté, la Croix-Rouge canadienne, appuyée de ses milliers de bénévoles, témoigne avec éloquence de la longue tradition humanitaire de cette organisation. D'autres aussi — les gouvernements provinciaux et territoriaux tout comme les organisations non gouvernementales — ont joué un rôle essentiel pour venir en aide aux réfugiés. En outre, l'évacuation a été un succès grâce au leadership du Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés et de l'Organisation internationale pour les migrations.

Mais au bout du compte, si nous avons réussi à alléger les souffrances des Kosovars, c'est parce que les Canadiens *voulaient* aider. Des milliers de personnes ont donné des biens, du temps ou de l'argent pour aider les réfugiés. Le nombre de parrainages officiels a été remarquable et il permettra, je l'espère, de renouveler l'intérêt à l'égard du parrainage de réfugiés.

En tant que nouvelle ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration, je suis heureuse d'avoir cette occasion de célébrer avec vous le succès du programme d'évacuation. Les Canadiens peuvent être fiers de ce qu'ils ont fait pour les Kosovars. Je les remercie du fond du cœur de leurs nombreuses contributions, qui ont apporté répit et paix aux réfugiés ainsi que l'espoir d'une vie nouvelle. ■

Elinor Caplan







Refugee children, inseparable from their bicycles. (CFB Borden)/ Des enfants réfugiés devenus inséparables de leurs bicyclettes. (BFC Borden)

**Jeff McMurdo wondered how he was going to move all those bicycles. Contracted by the International Organization for Migration (IOM) to coordinate the transportation of the Kosovar refugees from military bases to communities across Canada, he was concerned that there might be a transportation problem at the Canadian Forces Base at Borden.**

**"T**he local community got together and gave every kid on the base a bicycle or a tricycle," Mr. McMurdo recalls. The children and their bicycles had become inseparable, and Mr. McMurdo was clearly told that when the time came to move them out of Borden, he would have to arrange for enough cargo space to accommodate all the bicycles. He didn't know how he would manage, but he said the IOM would do it. "For people who have already lost a lot of their belongings," he notes, "it's very important to let them keep the little they have now."

Mr. McMurdo hired a group of transportation officers with international experience. The refugees in Ontario would travel by bus or train to their new destinations in Ontario or Quebec, with a Canadian Red Cross volunteer

# KOS

## **A unique humanitarian experience for Canada**

on each bus. Those in the Maritimes would fly to the western provinces. And all the bicycles would make the trip too! Mr. McMurdo notes: "This is the first time, to my knowledge, that the IOM has actually worked in Canada on a project like this."

The project, code-named Operation Parasol, called on the sustained efforts of governmental departments, international agencies, non-governmental organizations (NGOs) and countless volunteers to bring more than 5,000 Kosovar refugees to safety in Canada in less than four weeks.

The story of this emergency humanitarian evacuation begins on April 4, 1999. Sadako Ogata, United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR), asked a number of countries to provide safe haven for the refugees after an estimated 350,000 had fled Kosovo in 11 days. Canada responded immediately with an offer to evacuate 5,000 people.

"I remember it well," says Rick Herring, Director of Refugee Resettlement at CIC. "I got the call on Easter Sunday."

Several other people were also asked to help out at that time. Plans were drawn up, reviewed, put on hold and then restarted. Partnerships were formed, and officials scrambled to find staff for a huge and complex job. Obviously, Canada would be called upon to work closely with the UNHCR and the IOM throughout the process. Pat Marshall, UNHCR Resettlement Coordinator in Ottawa, remembers her surprise at an early meeting when one CIC official came up with procedures that had been developed 20 years before to handle the influx of Vietnamese boat people.

Several federal departments took part in Operation Parasol, and the provincial governments agreed to take in their share of refugees. NGOs, which have long assisted refugees, played a crucial role in the process.





## Une expérience humanitaire unique pour le Canada



**Jeff McMurdo se demandait comment il allait déplacer toutes ces bicyclettes. Engagé par l'Organisation internationale pour les migrations (OIM) afin de coordonner le transport des réfugiés kosovars des bases militaires vers des collectivités situées partout au Canada, il croyait qu'un problème de transport pourrait se poser à la base des Forces canadiennes de Borden.**

« **L**es membres de la collectivité locale ont uni leurs efforts pour offrir une bicyclette ou un tricycle à chaque enfant », précise-t-il. Les enfants et leurs bicyclettes sont devenus inséparables. « On m'a clairement indiqué que lorsque viendrait le temps pour eux de quitter la base, nous devrions nous organiser pour transporter toutes les bicyclettes. » Il ne savait pas trop comment, mais l'OIM y parviendrait. « Il est très important que les gens qui ont déjà perdu une grande partie de leurs biens puissent conserver le peu qu'ils possèdent aujourd'hui. »

M. McMurdo a engagé un groupe d'agents de transport possédant une expérience internationale. Les réfugiés se trouvant en Ontario se rendraient à leur destination en Ontario et au Québec en train ou en autobus, chaque autobus ayant à son bord un bénévole de la Croix-Rouge canadienne; ceux se trouvant dans les Maritimes voyageraient par avion vers les provinces de l'Ouest. Et toutes les bicyclettes feraient partie du voyage! « À ma connaissance, c'est la première fois que l'OIM travaille au Canada dans le cadre d'un projet semblable. »

**Des enfants réfugiés posent pour le photographe. (BFC Trenton) / Refugee children pose for the camera. (CFB Trenton)**

C'était l'Opération Parasol. Elle a impliqué des ministères gouvernementaux, des organismes internationaux, des organisations non gouvernementales (ONG) et d'innombrables bénévoles dans un effort soutenu pour amener, en moins de quatre semaines, plus de 5 000 réfugiés kosovars en lieu sûr au Canada.

L'histoire de l'évacuation d'urgence pour des raisons humanitaires a commencé le 4 avril 1999. Le Haut Commissaire des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), M<sup>me</sup> Sadako Ogata, a lancé un appel à différents pays pour qu'ils offrent un asile sûr aux réfugiés; on estimait alors que 350 000 s'étaient enfuis du Kosovo en onze jours. Le Canada a immédiatement répondu à l'appel en proposant d'évacuer 5 000 personnes.

« Je m'en souviens bien », commente Rick Herringer, directeur du Réétablissement des réfugiés de CIC.  
« On m'a téléphoné le jour de Pâques. »

Plusieurs autres personnes ont été invitées à contribuer dès le début. Des plans ont été préparés, révisés, mis en suspens puis remis en œuvre. Des partenariats ont été créés et les fonctionnaires ont fait des pieds et des mains pour trouver du personnel prêt à entreprendre une tâche qui s'annonçait énorme et difficile. Évidemment, durant toute cette opération, le Canada serait appelé à travailler en étroite collaboration avec le HCR et l'OIM. Pat Marshall, coordonnatrice du réétablissement pour le HCR à Ottawa, s'est dite étonnée quand, au cours d'une réunion initiale, un fonctionnaire de CIC a ressorti des procédures conservées depuis vingt ans et qui avaient été élaborées à l'époque en vue de l'arrivée des réfugiés de la mer vietnamiens.





Kosovar refugees checking flight manifests. Brazda refugee camp, Macedonia. / Des réfugiés kosovars consultent les listes de passagers. Camp de réfugiés de Brazda, en Macédoine.

**"O**ur partnerships at many levels have been key to the success of our preparations. It is largely a federal effort but the provinces' role is crucial, as it is in many aspects of Canada's refugee program. We are in daily contact with provincial representatives so that we can resolve issues of mutual interest. I would like to thank our provincial partners for their collaboration and for opening their doors to the refugees. As well, Mr. Speaker, I would like to thank the people in the communities around the military facilities we are prepared to use. They have joined their efforts to ours in preparing to welcome the refugees.

"We also continue to work in close cooperation with non-governmental organizations whose expertise in dealing with humanitarian crisis situations is invaluable. Officials from my department have been working closely with a number of other government departments, and the employees of these federal departments have proven themselves to be dedicated and flexible in responding to the demands of this refugee situation while dealing with the broader Kosovo situation. And I want to thank them for that today."

(Excerpts from a speech by the Honourable Lucienne Robillard, former Minister of Citizenship and Immigration, House of Commons, Ottawa, April 12, 1999)

The Department of National Defence (DND), which provided temporary shelter for the refugees on military bases, was also essential to the success of the operation.

"We obviously had the resources we needed," says Valerie Keyes of DND's Humanitarian Assistance Program. "We were asked to help on Easter Sunday, and by Wednesday, we had decided which bases to use." In five days, DND managed to get the bases ready, reopen unused facilities, clean them up and buy new beds.

In the same week, the Canadian Red Cross Society agreed to work with CIC to help the refugees after their arrival in Canada. John Mulvihill, National Director of Disaster Relief and Prevention Services for the Canadian Red Cross, feels it was to the benefit of the refugees to continue to receive assistance from an organization they were familiar with. As he puts it, "We were in Kosovo until the day before NATO took action."

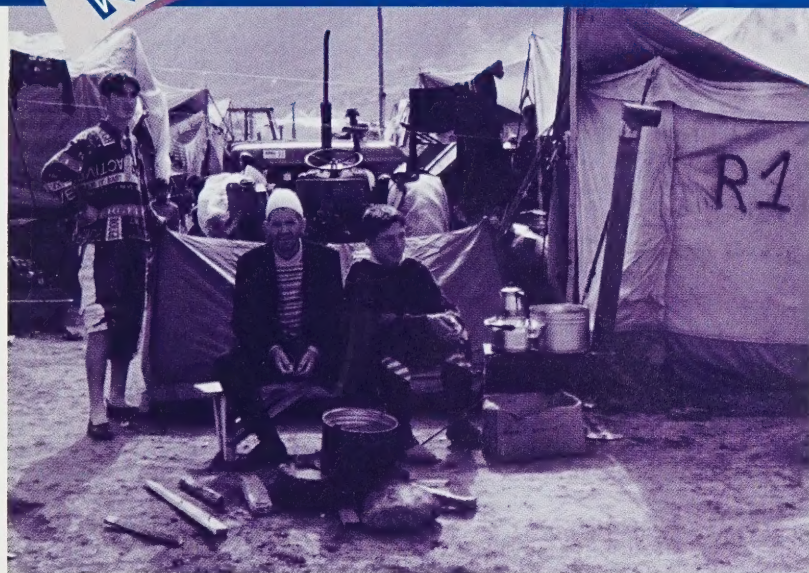
Soon after making its initial appeal, the UNHCR reassessed the need for overseas evacuation and decided to shift its focus to family reunification and people with special needs. However, the High Commission stressed that the situation was still volatile and warned non-European countries that they might still be asked to help out at a moment's notice. Canada immediately undertook to maintain a state of preparedness so that large numbers of refugees could be airlifted here within three days if the UNHCR launched a new appeal.

In the meantime, Canadian officers in the field began to fast-track the UNHCR's priority cases: people with urgent medical problems, vulnerable individuals such as trauma and torture victims, women and children at risk, the elderly, babies, and people with relatives in other countries. The UNHCR criteria stipulated that refugees had to consent to being evacuated, that families could not be separated even if extended families had to be accommodated, and that refugees had to be registered and fit to travel. An expedited process could be used for refugees with relatives in Canada.

Alain Théault, director of CIC's European desk, recalls that when the Canadian officers first arrived in the region, they had no offices, no telephones, no faxes and no infrastructure.

"Despite the difficult working conditions," Mr. Théault says, "we had no problem finding people who wanted to go there. For this kind of work, you need officers who are willing to do more than the usual 9 to 5 in an office and who are motivated, energetic, capable of teamwork and well organized. All our people were very interested in the project."





Camp de réfugiés de Kukes, en Albanie. / Kukes refugee camp in Albania.

Plusieurs ministères fédéraux ont participé à l'Opération Parasol, et les gouvernements provinciaux ont accepté d'accueillir leur part de réfugiés. Les ONG, qui depuis longtemps aident les réfugiés, ont joué un rôle crucial dans ce processus.

La participation du ministère de la Défense nationale (MDN), qui a fourni un abri temporaire aux réfugiés dans les bases militaires, a également été essentielle au succès de cette opération.

« Il est évident que nous avons les ressources nécessaires », indique Valerie Keyes, du Programme d'aide humanitaire du MDN. « Nous avons reçu la demande le jour de Pâques et le mercredi suivant, nous avons décidé quelles bases seraient utilisées. » Le MDN a réussi à préparer les bases en cinq jours, rouvrant des installations qui ne servaient plus, les nettoyant et achetant de nouveaux lits.

La même semaine, la Société canadienne de la Croix-Rouge a accepté de collaborer avec CIC pour aider les réfugiés après leur arrivée au Canada. John Mulvihill, directeur national du Département du secours aux sinistrés et prévention de la Croix-Rouge canadienne, estime qu'ainsi, les réfugiés avaient l'avantage de continuer à recevoir des soins d'une organisation qu'ils connaissaient. « Nous nous trouvions au Kosovo jusqu'à la veille de l'intervention de l'OTAN. »

Peu après avoir lancé son premier appel, le HCR a réévalué la nécessité d'évacuer les réfugiés outre-mer et a décidé de se concentrer plutôt sur la réunion des familles et les personnes ayant des besoins spéciaux. L'organisation a toutefois précisé que la situation demeurait explosive et a prévenu les pays non européens qu'ils pourraient être appelés à intervenir d'un moment à l'autre. Le Canada s'est immédiatement engagé à se maintenir en état de disponibilité de façon

à pouvoir transporter un nombre important de réfugiés vers le Canada dans un délai de trois jours si un nouvel appel devait survenir.

Pendant ce temps, des agents canadiens, qui se trouvaient sur place, ont commencé le traitement accéléré des cas prioritaires du HCR. La priorité était donnée aux cas d'urgence médicale, aux personnes vulnérables telles que les victimes de traumatisme et de torture, les femmes et les enfants en danger, les personnes âgées, les nourrissons et les personnes ayant des parents dans d'autres

« **N**os partenariats à différents niveaux ont été la clé du succès de cette entreprise. Il s'agit d'une opération essentiellement menée par le gouvernement fédéral, mais les provinces ont un rôle crucial à jouer, comme c'est le cas pour bien des aspects de notre programme de protection des réfugiés. Nous sommes quotidiennement en contact avec des représentants des provinces pour régler des questions d'intérêt commun. Je voudrais remercier nos partenaires provinciaux pour leur collaboration et leur disponibilité à accueillir des réfugiés. En outre, Monsieur le président, je voudrais remercier les gens des collectivités entourant les installations militaires que nous envisageons utiliser. Ils ont joint leurs efforts aux nôtres et se sont préparés à accueillir les réfugiés.

« Nous continuons également à travailler en étroite collaboration avec des organisations non gouvernementales dont l'expertise dans la gestion de crises humanitaires est précieuse. Les fonctionnaires du ministère dont j'ai la charge ont travaillé en étroite collaboration avec plusieurs autres ministères, dont les employés ont fait preuve de dévouement et de souplesse pour répondre à la situation particulière des réfugiés, tout en s'occupant de l'ensemble de la situation au Kosovo. Et je tiens aujourd'hui à les remercier. »

(Extraits de l'allocution de l'honorable Lucienne Robillard, ancienne ministre de la Citoyenneté et de l'Immigration, Chambre des communes, Ottawa, le 12 avril 1999)



According to the officers themselves, they somehow found the energy to work long hours under difficult conditions, trying to do their job while setting up offices, procuring equipment and establishing procedures.

## Work in the camps

On April 10, foreign service officers Tracey Vansickle and Lillian Zdravetz, both currently stationed in Ottawa, left for Macedonia, where they stayed in a rented house in Skopje. They worked in tents in two refugee camps outside Skopje: Stenkovac 1 (Brazda) and Stenkovac 2.

Ms. Zdravetz and another Canadian officer focused on locating refugees named on Relative Identification forms provided by family members in Canada, work that often involved going to remote areas, towns or villages.

Meanwhile, Ms. Vansickle worked with the UNHCR which, in collaboration with the IOM, was just beginning to register the refugees in the Macedonian camps. She helped the High Commission to select refugees for evacuation, at first to European countries in accordance with the UNHCR's priorities and criteria. "That was the advantage



CIC employees in Tirana, Albania. Left to right: Ellen Yachnin, Stéphane Larue, Renald Grégoire, Michel Gagné and Dennis Cole. / Les employés de CIC à Tirana, en Albanie. De gauche à droite : Ellen Yachnin, Stéphane Larue, Renald Grégoire, Michel Gagné et Dennis Cole.

**“C**anadians have overwhelmingly responded to our calls for help and demonstrated their generosity by offering financial assistance, food, lodging and clothing to the Kosovar refugees. We have received thousands of offers of assistance, and I would like to convey my deep appreciation to everyone who has donated time and money to this undertaking. What we urgently need now from our fellow Canadians is group sponsorships to provide the refugees with the support they require,” said Minister Robillard. **“This is the best way for Canadians to assist the Kosovar refugees.”**

(Excerpt from a Citizenship and Immigration Canada news release, issued in Ottawa on May 10, 1999)

of working with the UNHCR from the outset,” Ms. Vansickle notes. “We knew what their priorities were.”

In Albania, conditions were even more trying for the four to seven officers working on family reunification. “Communication was difficult,” says foreign service officer Michael Boekhoven, who spent 25 days in Tirana. “Cell phones died around two o’clock in the afternoon.” Organizing travel to Canada was a complex process, involving different itineraries through Rome on commercial flights and, sometimes, ships as well.

“Moving the refugees required a lot of resources,” Mr. Boekhoven says. “Interviews could be very time-consuming where large families with many adults were involved, and might take anywhere from half an hour to an entire day.”

Throughout April, refugees continued to pour across the borders. By April 30, the Macedonian camps were severely overcrowded, and the risk of forced returns continued to mount. The United Nations High Commissioner for Refugees then asked Canada, the United States and Australia to evacuate refugees. Canada immediately confirmed its readiness to receive the first refugees within three days of the UNHCR’s request.

“This is the first time that Canada has participated in an emergency evacuation,” said Mr. Théault, “and in principle,



pays. En vertu des critères du HCR, les réfugiés devaient consentir à être évacués, les familles ne devaient pas être séparées, même si cela exigeait que l'on accueille des familles élargies, et les réfugiés devaient être inscrits et aptes à voyager. Les réfugiés ayant des parents au Canada pouvaient y venir en vertu d'un processus accéléré.

Alain Théault, directeur du bureau de l'Europe à CIC, rappelle qu'à leur arrivée dans la région, les agents canadiens n'avaient ni bureaux, ni téléphones, ni télécopieurs ni aucune infrastructure.

« Malgré les conditions de travail difficiles, nous n'avons eu aucun problème à trouver des gens désireux d'aller là-bas. Ce type de situation exige des agents prêts à faire davantage que du 9 à 5 dans un bureau, et qui sont motivés, énergiques, capables de travailler en équipe et organisés. Or, tous étaient très intéressés par le projet. »

Les agents disent avoir trouvé l'énergie nécessaire pour travailler pendant de longues heures dans des conditions difficiles. Ils se sont efforcés de faire le travail tout en mettant sur pied des bureaux, se procurant de l'équipement et instaurant des procédures.

## Le travail dans les camps

Le 10 avril, les agentes du Service extérieur Tracey Vansickle et Lillian Zadravetz, qui travaillent à Ottawa, sont parties en Macédoine. Elles ont séjourné dans une maison louée à Skopje et ont travaillé dans une tente dans les camps de réfugiés de Stenkovac 1 (Brazda) et de Stenkovac 2, situés à l'extérieur de la ville.

M<sup>me</sup> Zadravetz et un autre agent canadien se sont attachés principalement à retrouver les réfugiés inscrits sur des formulaires d'identification fournis par des parents établis au Canada. Pour ce faire, ils ont souvent eu à se rendre dans des régions, des villes ou des villages éloignés.

Entre-temps, M<sup>me</sup> Vansickle a travaillé avec le HCR, qui commençait seulement à dresser la liste des réfugiés dans les camps macédoniens, en collaboration avec l'OIM. Elle a aidé le HCR à choisir les réfugiés à évacuer, tout d'abord vers les pays européens, conformément aux priorités et aux critères du HCR. « C'était l'avantage d'avoir travaillé avec le HCR depuis le début. Nous savions quelles étaient ses priorités. »

En Albanie, les conditions étaient encore plus éprouvantes pour les quatre à sept agents travaillant à la réunion des familles. « La communication était difficile », indique l'agent du Service extérieur Michael Boekhoven, qui a séjourné à Tirana pendant 25 jours. « Les téléphones cellulaires tombaient en panne vers deux heures de l'après-midi. » L'organisation du voyage au Canada représentait une opération complexe; il fallait emprunter différents itinéraires passant par Rome, en recourant à des vols commerciaux et parfois même, à des voyages par bateau.

« Ce déplacement de réfugiés a exigé des ressources considérables », dit M. Boekhoven. « Les entrevues pouvaient être longues en raison de la taille de la famille et du nombre d'adultes qui la composaient. Elles pouvaient prendre d'une demi-heure à une journée. »

Durant tout le mois d'avril, les réfugiés ont continué d'affluer aux frontières. Le 30 avril, les camps macédoniens étaient gravement surpeuplés et la menace d'un retour forcé augmentait sans cesse. Le Haut Commissaire des Nations Unies pour les réfugiés a alors demandé au Canada, aux États-Unis et à l'Australie d'évacuer des réfugiés. Le Canada a immédiatement confirmé qu'il serait prêt à accueillir les premiers réfugiés dans les trois jours suivant la demande du HCR.

« C'est la première fois que le Canada participait à une évacuation d'urgence, souligne M. Théault, et dans un cas semblable, les gens viennent, en principe, de façon temporaire. » Il souligne la différence entre l'évacuation d'urgence et le rétablissement. Le Canada a répondu plusieurs fois à des appels du HCR pour aider des réfugiés à s'établir au pays comme résidents permanents. Or, dans ce cas-ci, il s'agissait d'une évacuation massive et urgente, et le Canada allait offrir un abri temporaire aux réfugiés, bien qu'ils pouvaient demander la résidence permanente s'ils le voulaient.

**« Les Canadiens et les Canadiennes ont démontré une très grande générosité en offrant une aide financière ainsi que le gîte, des vêtements et de la nourriture pour les réfugiés kosovars. Nous avons reçu des milliers d'offres et je tiens à témoigner de ma profonde reconnaissance à l'égard de tous ceux et celles qui ont si généreusement donné de leur temps et de l'argent pour cette cause. Ce dont nous avons besoin maintenant, c'est que les Canadiens et Canadiennes forment des groupes de parrainage afin d'offrir aux réfugiés le soutien dont ils ont besoin, a déclaré la ministre. C'est la meilleure façon pour les Canadiens d'aider les réfugiés kosovars. »**

(Extrait d'un communiqué de Citoyenneté et Immigration Canada, émis à Ottawa le 10 mai 1999)





Kosovar family in Brazda refugee camp, in Skopje, Macedonia. / Famille kosovare dans le camp de réfugiés de Brazda, à Skopje en Macédoine.

in such situations, people come here on a temporary basis." He stresses the difference between an emergency evacuation and resettlement: Canada has often answered the UNHCR's calls for help in resettling refugees in Canada

as permanent residents. The evacuation of the Kosovar refugees, however, was massive and urgent, and Canada was to provide temporary shelter for the refugees, although they could apply for permanent residence if they wished.

Tracey Vansickle and Lillian Zadravetz then assisted in the emergency evacuation, focusing on the two oldest and largest camps outside Skopje. More than 20 officers left their regular jobs in Canada or at other posts abroad at short notice in order to spend three to six weeks in Macedonia or Albania. At one point, there were nine immigration officers in Macedonia. Most of them dealt with the evacuation, while two continued to work on family reunification.

## Evacuation

At first, most Kosovars refused to come to Canada. They thought Canada was too far away, and too cold. "Some refused to go anywhere," Ms. Vansickle explains. The refugees wanted to stay close to home, to await their return there. Although women with children and no husbands were a priority, they often wanted to stay, hoping their husbands would show up. Then, as more refugees crowded into the camps, those who had been there the longest became more willing to undertake a long journey overseas.

**"It's been a great combined effort by CIC, DND and the NGO community. I think this has been a real tribute to everyone who's involved in this."**

(John Mulvihill, National Director, Disaster Relief and Prevention Services, Canadian Red Cross Society)

**"The overwhelming sense that I had of the Kosovar refugees is 'they are us,' they are just like your family and mine, they are ordinary people, they are farmers and professionals, they are shopkeepers and teachers, they are workers and managers. They are regular people with the dreams and aspirations for themselves and their families that we have: to live in peace, to prosper in their chosen occupations, to give their children the best opportunities they can; they are children who simply wish to play, have friends, go to school and learn."**

**"The Kosovars I met at Greenwood have been denied all of these ordinary dreams — they have been brutalized and have seen and felt things ordinary people like us and them should never have to see and feel. And yet, as downtrodden and as demoralized as they probably were (and are), it was amazing to watch how quickly their confidence in us, the Canadians dealing with them and their first (what must have been bewildering) hours in this strange new land called Nova Scotia, Canada, grew and allowed them to smile, to shake proffered hands, and to be directed through a day-long, complicated initial reception process."**

(Extract from an e-mail message from Norm Hopkins, Program Specialist for the CIC British Columbia/Yukon Region, after spending three weeks at CFB Greenwood)



De leur côté, M<sup>mes</sup> Vansickle et Zadravetz ont ensuite travaillé à l'évacuation d'urgence, en concentrant leurs efforts sur les deux camps les plus anciens et les plus vastes situés à l'extérieur de Skopje. Plus de vingt agents ont quitté au pied levé leur emploi habituel au Canada ou dans d'autres postes à l'étranger pour un séjour de trois à six semaines en Macédoine ou en Albanie. À un certain moment, en Macédoine, il y avait neuf agents d'immigration, dont la plupart s'occupaient de l'évacuation, tandis que deux d'entre eux continuaient de s'occuper de la réunion des familles.

## L'évacuation

Au début, la plupart des Kosovars refusaient d'aller au Canada. Ils pensaient que c'était trop loin et trop froid. « Certains refusaient d'aller où que ce soit », explique M<sup>me</sup> Vansickle. Ils voulaient rester près de chez eux, en attendant d'y retourner. Même si les femmes accompagnées d'enfants et sans mari constituaient des cas prioritaires, elles désiraient souvent rester dans l'espoir que leur mari revienne. Mais à mesure que le nombre de réfugiés augmentait dans les camps, ceux qui y avaient séjourné le plus longtemps étaient davantage prêts à entreprendre un long voyage pour se rendre à l'étranger.

Les agents canadiens ont établi une procédure quotidienne pour remplir l'avion qui partait chaque jour. Dès que la liste de réfugiés inscrits était entrée dans l'ordinateur,



Tracey Vansickle, deuxième de gauche, agente du Service extérieur de CIC, avec des membres de l'équipe du HCR. / Tracey Vansickle, second from left, CIC foreign officer, with UNHCR team members.

M<sup>me</sup> Vansickle affichait dans tout le camp une liste de familles dont les chefs étaient priés de se présenter à la tente du Canada, munis de leurs documents, pour confirmer qu'ils désiraient partir au Canada. M<sup>me</sup> Zadravetz tentait d'obtenir une confirmation, allant souvent trouver les gens dans leurs tentes. Parfois, des parents se présentaient en indiquant qu'ils voulaient partir, eux aussi. Ensuite, M<sup>me</sup> Vansickle établissait la liste des passagers. Travaillant tard le soir, quelquefois jusqu'à 23 heures, elle préparait également une liste de réserve au cas où certains ne se présenteraient pas le lendemain.

« Nous avons tiré avantage de notre relation avec le HCR et l'OIM de plusieurs façons, précise M<sup>me</sup> Vansickle,

**« CIC, le MDN et le réseau des ONG ont fait preuve d'une entraide magnifique. Je pense que cela témoigne du dévouement de tous ceux qui ont participé à cet effort. »**

(John Mulvihill, directeur national, Département du secours aux sinistrés et prévention, Société canadienne de la Croix-Rouge)

**« La principale réflexion que je me suis faite au sujet des réfugiés kosovars, c'est qu'ils sont nous, ils sont exactement comme votre famille et la mienne. Ce sont des gens ordinaires, des fermiers et des professionnels, des commerçants et des enseignants, des travailleurs et des gestionnaires. Ce sont des gens normaux avec des rêves et des aspirations pour eux-mêmes et pour leur famille, des gens qui veulent vivre en paix, réussir dans la profession qu'ils ont choisie, donner à leurs enfants les meilleures chances possible. Ce sont des enfants qui veulent simplement jouer, se faire des amis, aller à l'école et apprendre. »**

**« Les Kosovars que j'ai rencontrés à Greenwood sont privés de tous ces rêves ordinaires. Ils ont été brutalisés, et ils ont vu et senti des choses que des gens ordinaires comme nous et eux n'auraient jamais dû voir ni sentir. Et pourtant, aussi démoralisés et perdus qu'ils étaient (et sont) probablement, c'était fascinant de voir comment leur confiance en nous, les Canadiens qui s'occupaient d'eux au cours de leurs premières heures (assurément déconcertantes) dans cette étrange terre appelée Nouvelle-Écosse, Canada, a rapidement grandi et leur a permis de sourire, de serrer des mains ouvertement tendues et de se laisser diriger dans un processus d'accueil compliqué qui durait une journée complète. »**

(Extrait d'un message électronique de Norm Hopkins, spécialiste de programme, Région de la Colombie-Britannique et du Yukon de CIC, après avoir passé trois semaines à la base des Forces canadiennes de Greenwood)



The Canadian officers developed a daily routine to fill each day's flight. Once the list of registered refugees was computerized, Ms. Vansickle would post a list of families around the camp, asking the heads of families to report to the Canadian tent with their documents to confirm that they wanted to go to Canada. Ms. Zadravetz worked on obtaining confirmations, often going to see people in their tents. Sometimes relatives would show up, wanting to go as well. Ms. Vansickle then drew up the flight manifest. Working evenings, sometimes until 11 p.m., she also prepared a standby list in case some people did not show up the next day.

"Our relationship with the UNHCR and the IOM was beneficial in several ways," Ms. Vansickle says, "because Canada was the only country that was organizing daily flights and chartering large aircraft that could accommodate 264 passengers. Most other countries were using much smaller aircraft. And we had one of the smallest teams on the ground to handle the work."

The IOM made all the transportation arrangements, using Royal Airlines to bring the refugees to Canada. Before the refugees boarded the bus to the airport, IOM and Canadian doctors visually assessed each person to determine whether they were "fit to fly." Each person was given colour-coded identification: red for those who would need immediate medical attention when they arrived in Canada, yellow for those with potential problems that would require assessment soon after their arrival, and green for those who could wait until the following day to see a doctor. Only a few individuals were unable to travel for health reasons. All the information on the refugees was faxed to Canada so that the medical staff at the bases could prepare for their arrival.

According to Dr. Jim Anderson of the CIC Immigration Medical Services, few serious medical problems were reported. Only one percent of the refugees were coded red, five to six percent were coded yellow, and the rest were given a green code.



Stéphane Larue, CIC foreign officer, with young children in a refugee camp in Kavaja, Albania. / Stéphane Larue, agent du Service extérieur de CIC, avec de jeunes enfants dans un camp de réfugiés à Kavaja, en Albanie.

On the bus to the airport, IOM staff briefed the refugees on life in Canada. As Louise Bélanger, an IOM employee temporarily working at the UNHCR's Ottawa office, notes: "We talked to them about finding jobs and getting settled here in Canada, but that was not what they wanted to hear.

They just wanted to go back to Kosovo."

Most Canadians who worked with the Kosovar refugees have commented on the reluctance of the Kosovars to leave and their desire to return home. "Many spoke very forcefully about their desire to return to their country," says Michael Boekhoven. "They are very tied to the land and the extended family. They are very clannish people."

Videotapes and an orientation brochure in Albanian were distributed. One video was prepared by Beverly Alldridge of the CIC Refugees Branch, who makes films in her spare time. The videos dealt with the formalities the refugees would have to go through on arriving in Canada and were shown during the flight so that the refugees would know what to expect.

## Kosovars to Canada

*Tears and fears  
You can see on our faces  
Many things on our minds  
Our land . . . we left behind  
Tears and fears for these guys  
You can see in their eyes  
Sunshine and hope  
As we know already lost  
All this darkness in the air  
But like a God, you were there  
Welcome and hope in this case  
We will see on your face  
Thanks to you, oh . . . Canada  
I feel I'm a safe and lucky guy  
Grateful souls we are  
For you are helping Kosovars*

(Song written by Gezim Bujupi and performed at a concert organized by Kosovar refugees in Kingston, May 28, 1999)



parce que le Canada était le seul pays à organiser des vols quotidiens, en plus d'affréter de gros avions d'une capacité de 264 passagers. La plupart des autres pays utilisaient des avions beaucoup plus petits. Qui plus est, nous avions une des équipes au sol les plus restreintes pour accomplir cette tâche. »

L'OIM a organisé l'ensemble du transport, faisant appel à Royal Airlines pour transporter les réfugiés au Canada. Avant que ceux-ci ne montent à bord de l'autobus à destination de l'aéroport, des médecins de l'OIM et des médecins canadiens examinaient visuellement chaque réfugié pour déterminer s'il était « apte à voyager en avion ». Un code de couleur était attribué à chacun : rouge pour les cas nécessitant des soins médicaux immédiats à leur arrivée au Canada, jaune pour ceux qui souffraient d'un trouble éventuel devant être examiné très rapidement après leur arrivée, et vert pour ceux qui pouvaient attendre jusqu'au lendemain avant de voir un médecin. Seules quelques personnes ont été incapables de voyager pour des raisons de santé. Toute l'information était ensuite télécopiée au Canada, de façon à ce que le personnel médical dans les bases puisse se préparer à leur arrivée.

D'après le docteur Jim Anderson, des Services médicaux de l'Immigration de CIC, peu de problèmes médicaux graves ont été signalés; seulement un pour cent des réfugiés portaient un code rouge, entre cinq et six pour cent, un code jaune et les autres, un code vert.

Le personnel de l'OIM donnait aux réfugiés des renseignements sur le Canada dans l'autobus qui les conduisait à l'aéroport, indique Louise Bélanger, une employée de l'OIM travaillant temporairement au bureau du HCR à Ottawa. « Nous leur disions comment trouver du travail et s'installer au Canada, mais ce n'est pas cela qui les intéressait. Tout ce qu'ils voulaient, c'était retourner au Kosovo. »

La plupart des Canadiens qui ont travaillé avec les réfugiés ont commenté le peu d'enthousiasme manifesté par les Kosovars à l'idée de partir, et leur désir de rentrer chez eux. « La plupart exprimaient avec force leur désir de retourner dans leur pays », dit Michael Boekhoven. « Ils sont très attachés à la terre, à la famille élargie; ils sont très axés sur le clan. »

Une brochure d'orientation en albanais a été distribuée et des bandes vidéo — dont l'une avait été préparée par Beverly Alldridge, de la Direction générale des réfugiés de CIC, cinéaste à ses heures — ont été projetées pendant le vol. Elles indiquaient aux réfugiés les formalités prévues à leur arrivée, afin qu'ils sachent à quoi s'attendre.

## L'arrivée au Canada

Le 4 mai, le premier vol est arrivé à la base des Forces canadiennes de Trenton. En tout, 21 vols, presque quotidiens, ont amené des réfugiés au Canada, alternant entre la base de Trenton, en Ontario, et celle de Greenwood,

en Nouvelle-Écosse. Lorsque les passagers du dernier vol ont débarqué à Trenton le 26 mai, le Canada avait déjà dépassé son engagement envers l'évacuation d'urgence, ayant accueilli 5 051 réfugiés. En outre, près de 2 000 réfugiés ont été admis en vertu du programme de réunion des familles et du programme des réfugiés ayant des besoins spéciaux. Ces deux programmes sont restés en vigueur après la fin de l'évacuation.

Pour les personnes venues accueillir les réfugiés à leur descente du premier avion, notamment l'ancienne ministre de Citoyenneté et Immigration, Lucienne Robillard, le chef de l'Équipe spéciale pour le Kosovo et sous-ministre délégué, Michel Dorais, le représentant du HCR au Canada, Yilma Makonnen, et le président de la Société canadienne de la Croix-Rouge, Gene Durnin, ce fut une expérience émouvante. À mesure que les réfugiés débarquaient, ils étaient accueillis avec des sourires par deux rangées d'employés et de bénévoles de la Croix-Rouge canadienne, des militaires, des fonctionnaires de l'Immigration et des Douanes ainsi que des médecins. Les caméras de télévision ont notamment saisi l'image d'un enfant en train de donner une solide poignée de main à un soldat.

## Hommage au Canada

*Que de larmes et d'inquiétude  
Vous pouvez voir sur nos visages  
Bien des soucis occupent nos pensées  
Notre pays. . . que nous avons laissé  
Que de larmes et d'inquiétude pour ces gens  
Vous pouvez le voir dans leurs yeux  
Le soleil et l'espoir  
Que nous savons déjà perdus  
Plongés dans les ténèbres  
Mais comme un Dieu, vous étiez là  
Ainsi, nous verrons sur vos visages  
L'accueil et l'espoir  
Merci, oh. . . Canada  
Je me sens à l'abri et chanceux  
Nous sommes des âmes reconnaissantes  
De l'aide que vous prêtez aux Kosovars*

(Traduction des paroles d'une chanson composée par Gezim Bujupi et interprétée lors d'un concert donné par les réfugiés kosovars à Kingston, le 28 mai 1999)



## Arrival in Canada

On May 4, the first evacuation flight arrived at the Canadian Forces Base in Trenton. In all, 21 flights brought refugees to Canada on an almost daily basis, alternating between CFB Trenton, in Ontario, and CFB Greenwood, in Nova Scotia. When the refugees on the last flight stepped onto Canadian soil in Trenton on May 26, Canada had already exceeded its original commitment to the emergency evacuation, having accepted 5,051 refugees. In addition, close to 2,000 refugees have been admitted to Canada under the Family Reunification and Special Needs programs, which remained in effect after the evacuation.

The Canadians who greeted the first arrivals found it a very emotional experience. They included then Minister of Citizenship and Immigration Lucienne Robillard, the head of the Kosovo Task Force and Associate Deputy Minister Michel Dorais, Yilma Makonnen, the UNHCR representative in Canada, and Gene Durnin, President of the Canadian Red Cross Society. As the refugees disembarked, they were greeted by two rows of smiling Canadian Red Cross staff and volunteers, military personnel, immigration and customs officials, and medical professionals. Television cameras captured the image of a child grabbing a soldier's hand for a hearty handshake.

"At the reception here, there was not a dry eye in the place," says Doug Corrigan, CIC on-site manager at Trenton. "All our staff have felt fortunate to be involved in this operation."

After the arrival of the refugees, careful coordination and hard work were required. Medical staff did a quick triage, using the colour-coded list faxed from Macedonia, in order to determine the urgency of medical needs. Ambulances were waiting for those who needed immediate hospital care. Dr. Anderson notes that many people became dehydrated during their long trip, and that their health status worsened as a result.

"We didn't experience any epidemics. People were mostly suffering from such chronic problems as heart disease, pulmonary disorders caused by smoking, and diabetes," said Dr. Anderson. He mentions that one 94-year-old woman suffered heart failure when she got off the plane at Trenton, and was rushed to Belleville General Hospital. She was in intensive care for a few days, and eventually recovered.

After the triage, the refugees had to submit to several formalities, including registration, medical examinations and clothing distribution. Every refugee received three sets of clothing and new shoes. Canada Customs inspected their baggage and confiscated their food, but of course, the Kosovars were properly fed. Doug Corrigan notes that on the first evening, 550 meals were served to the refugees, staff and volunteers.

At Trenton, the refugees were bused to the large hangars of Mountainview located nearby where they were registered and given an identity card. In the medical wing, equipped with examination rooms, portable X-ray machines, a pharmacy and bathrooms, the refugees underwent a medical examination and were vaccinated. Every flight required the services of a dozen or so doctors.

"Their medical condition really surprised me," says Mr. Corrigan. "They were very fragile. They'd be fine one minute, but after they got through the medical wing, they sometimes had to be taken to the hospital."

"The whole Mountainview experience was really challenging," Mr. Corrigan notes. "We worked long hours into

## CHRONOLOGY

**April 4** Canada announces it will offer safe haven to 5,000 Kosovar refugees in response to an appeal from Sadako Ogata, United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR).

**April 7** The Canadian Red Cross Society offers to work with CIC to provide humanitarian assistance to refugees in Canada.

**April 11** The IOM and the UNHCR begin registering refugees in the Stenkovac/Brazda refugee camp.

**May 4** The first flight of refugees arrives at the Canadian Forces Base in Trenton.

**May 10** Minister Lucienne Robillard appeals for sponsorships from Canadian communities.

**May 26** The last flight of refugees arrives in Trenton, bringing the total number of refugees evacuated to 5,051.

**May 29** The first refugee families evacuated on humanitarian grounds join their sponsors in Cochrane, Alberta.

**June 10** A peace agreement is concluded for Kosovo.



« Lors de l'accueil, tout le monde ici était ému », déclare Doug Corrigan, gestionnaire sur place de CIC à Trenton. « Tous nos employés se sont sentis privilégiés d'avoir participé à cette opération. »

La suite des événements a nécessité une soigneuse coordination et un travail assidu. Tout d'abord, le personnel médical a effectué un rapide triage, se reportant à la liste des réfugiés et des codes de couleur reçue de Macédoine par télécopieur, pour déterminer l'urgence des besoins médicaux. Les ambulances attendaient ceux qui devaient recevoir des soins hospitaliers immédiats. Le docteur Anderson dit que beaucoup de gens se déshydrataient pendant le long voyage, ce qui aggravait leur état.

## CHRONOLOGIE

**4 avril** Le Canada annonce qu'il offrira un asile sûr à 5 000 réfugiés kosovars en réponse à l'appel lancé par M<sup>me</sup> Sadako Ogata, Haut Commissaire des Nations Unies pour les réfugiés (HCR).

**7 avril** La Société canadienne de la Croix-Rouge offre de travailler avec CIC pour fournir une aide humanitaire aux réfugiés accueillis au Canada.

**11 avril** L'OIM et le HCR commencent l'inscription des réfugiés dans le camp de Stenkovac/Brazda.

**4 mai** Arrivée du premier vol de réfugiés à la base des Forces canadiennes de Trenton.

**10 mai** La ministre Lucienne Robillard lance un appel aux Canadiens afin de trouver des répondants.

**26 mai** Arrivée du dernier vol de réfugiés à Trenton, ce qui porte à 5 051 le total des réfugiés évacués.

**29 mai** Les premières familles de réfugiés évacués pour des raisons humanitaires vont rejoindre leurs répondants à Cochrane, en Alberta.

**10 juin** Un accord de paix est conclu pour le Kosovo.



Des réfugiés kosovars arrivent en sol canadien. (BFC Trenton) / Kosovar refugees arrive on Canadian soil. (CFB Trenton)

« Nous n'avons pas constaté de cas d'épidémie; il y avait surtout des gens aux prises avec des maladies chroniques telles que problèmes cardiaques, troubles pulmonaires dus au tabagisme, et le diabète », de dire le docteur Anderson. Il raconte qu'une femme de 94 ans a subi une défaillance cardiaque en descendant de l'avion à Trenton et a été transportée d'urgence à l'hôpital général de Belleville. Elle a été traitée aux soins intensifs pendant quelques jours et s'est éventuellement remise.

Après le triage, les réfugiés devaient se soumettre à plusieurs formalités, dont l'inscription, l'examen médical et la distribution de vêtements. Chaque réfugié a reçu trois ensembles de vêtements et de nouvelles chaussures. Douanes Canada a examiné les bagages et confisqué les aliments, mais bien entendu, les Kosovars ont été nourris. M. Corrigan dit que le premier soir, 550 repas ont été servis aux réfugiés, aux employés et aux bénévoles.

À Trenton, ils ont été conduits en autobus dans les grands hangars de Mountainview, situés tout près; on a procédé à leur inscription et on leur a ensuite remis une carte d'identité. Dans l'aile médicale dotée de salles d'examen, d'appareils à rayons X portables, d'une pharmacie et de salles de bains, les réfugiés passaient l'examen médical et se faisaient vacciner. Chaque vol nécessitait les services d'une douzaine de médecins.



the night with the military, the Red Cross, Health Canada, local and provincial authorities — everybody — to make sure that all the mandates were respected. We had to move people through that process within 24 hours in order to clean up and prepare for the arrival of the next flight."

Everybody was impressed with how government departments and agencies worked together, pooling their strengths and knowledge. "Everything worked very well," says Valerie Keyes of DND, "it's amazing." Jeff McMurdo of the IOM was struck by the hard work and dedication of two departments, CIC and DND, both affected by recent cuts.

"Everybody concentrated on getting the job done," Mr. Corrigan said. "In terms of teamwork, there was a high level of commitment and dedication to a common cause. I saw no evidence of agency self-interest."

The Canadian Red Cross coordinated the aid contributed by other humanitarian agencies such as the Salvation Army, which distributed clothing, and the work of thousands of volunteers, who supported every activity from the time the refugees arrived through to their four- to six-week stay on the bases. As John Mulvihill of the Canadian Red Cross notes: "When I was in Trenton at the Mountainview hangars for the last flight, I was told that more than 1,600 volunteers had worked at that location."

Finally, the Kosovar refugees were bused to sustainment sites at other military bases. From Trenton, they were taken to Kingston and Borden, and from Greenwood, they went to Aldershot and Halifax in Nova Scotia, and to Gagetown in New Brunswick. Only the most recent arrivals remained on the base where they landed.

The refugees were able to rest when they reached the sustainment sites, which offered medical clinics, dining facilities, laundry rooms, recreational and child care facilities, and shops for basic supplies. Immigration officers from across Canada finalized interviews and documented each refugee family. The refugees were given Minister's permits, employment and student authorizations, and health and SIN cards. Families were then profiled, to match them with sponsors in communities across Canada.

Each base needed 40 to 50 interpreters. Heidi Sabourin of CIC's Refugees Branch worked non-stop for four weeks to find interpreters from Canada's relatively small Albanian community. "I spoke to hundreds of them," she says, "to check their skills in English or French or both."

The Ontario regional office also hired several interpreters. Ms. Sabourin notes: "Many came on very short notice and had to travel a long way. Some came from Vancouver or Victoria to Nova Scotia. They had to work very long hours, nights, days and weekends, sometimes 12 to 16 hours at a stretch."

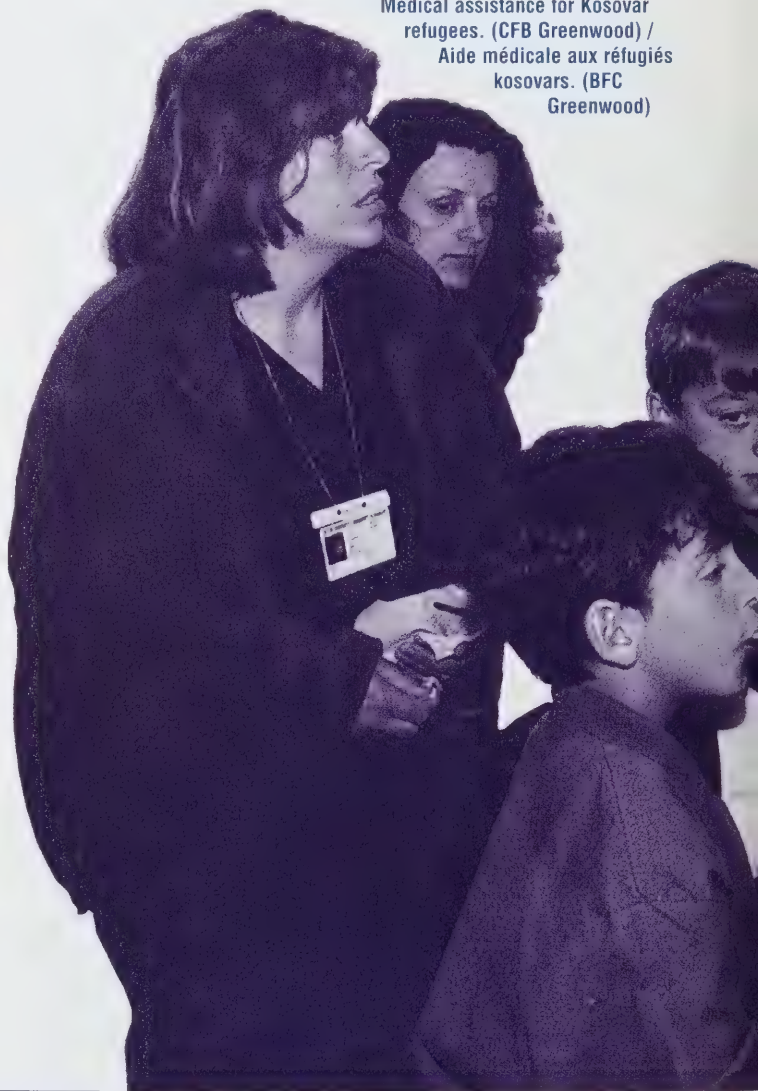
## A warm welcome

The refugees' basic needs, such as food, shelter, medical care and security, were met, and they began to relax. They took language courses and were briefed on Canadian services. Children began to play and laugh, and older women formed knitting clubs. Advisory councils, whose members represented the government, agencies and the refugee community, were set up to deal with potential problems.

It was on the bases that many refugees began to talk eagerly to the media about their experiences. Muharrem Krasniqi, unofficial mayor of the refugee camp in Trenton, declared: "The conditions we have been offered here are five hundred times better than those of the Stenkovac camp."

Twenty-one-year-old Alba Rahmani of Pristina worked as an interpreter for Canadian immigration officials in the refugee camp before coming to Trenton. She says: "I can't believe how kind Canadians are. Everybody is always smiling."

Medical assistance for Kosovar refugees. (CFB Greenwood) / Aide médicale aux réfugiés kosovars. (BFC Greenwood)





« Leur état de santé m'a réellement surpris », précise Doug Corrigan. « Ils étaient si fragiles. Ils pouvaient se sentir bien un instant, puis une fois sortis de l'aile médicale, il fallait parfois les amener à l'hôpital. »

« Toute l'expérience de Mountainview a réellement été difficile », d'ajouter M. Corrigan. « Nous travaillions tard dans la nuit avec l'Armée, la Croix-Rouge, Santé Canada, les autorités locales et provinciales, avec tout le monde, pour faire en sorte que tous les mandats soient respectés. Il fallait que tout se déroule en dedans de 24 heures pour tout nettoyer et préparer les gens pour l'arrivée du prochain vol. »

Tous ont été impressionnés par la collaboration des ministères et des organismes qui ont mis en commun leurs différentes forces et connaissances. « Tout a vraiment bien fonctionné, c'est étonnant », indique Valerie Keyes du MDN. Jeff McMurdo de l'OIM a été frappé par le dévouement et l'ardeur au travail des employés de deux ministères, CIC et le MDN, tous deux touchés par des compressions récentes.

« Chacun était concentré sur la tâche à accomplir », de dire M. Corrigan. « Pour ce qui est de l'esprit d'équipe, l'engagement et le dévouement à l'égard

d'une cause commune étaient des plus grands. Je n'ai pas observé d'organismes défendant leurs propres intérêts. »

La Croix-Rouge canadienne a coordonné l'aide des autres organismes humanitaires, comme l'Armée du salut qui a distribué des vêtements, ainsi que des milliers de bénévoles qui ont participé à chaque activité, de l'arrivée jusqu'au séjour de quatre à six semaines des réfugiés sur les bases. « J'étais à Trenton dans les hangars de Mountainview pour le dernier vol; on m'a alors dit que le nombre de bénévoles qui avaient travaillé là dépassait les 1 600 », souligne John Mulvihill de la Croix-Rouge canadienne.

Enfin, les Kosovars ont été conduits en autobus dans les centres de transition sur d'autres bases militaires; de Trenton, ils sont allés à Kingston et Borden, et de Greenwood, ils ont été amenés à Aldershot et Halifax en Nouvelle-Écosse, de même qu'à Gagetown au Nouveau-Brunswick. Seuls les derniers arrivés sont restés à la base d'arrivée.

Une fois rendus dans ces centres, les réfugiés ont pu se reposer. Il y avait là des cliniques médicales, des salles à manger, des salles de lavage, des équipements récréatifs, des garderies et des magasins pour les articles essentiels. Des agents d'immigration de partout au Canada ont finalisé les entrevues et remis des documents à chaque famille de réfugiés. Les réfugiés ont reçu permis ministériels, autorisations d'emploi et d'études, et cartes d'assurance-santé et d'assurance sociale. Puis, on a préparé les profils des familles pour les jumeler à des répondants dans des villes au Canada.

Chaque base avait besoin de 40 à 50 interprètes. Heidi Sabourin, de la Direction générale des réfugiés de CIC, a travaillé sans relâche pendant quatre semaines pour trouver des interprètes au sein de la communauté albanaise, relativement petite, du Canada. « J'ai parlé avec plusieurs centaines d'entre eux pour vérifier leurs compétences en anglais ou en français ou dans les deux langues. »

Le bureau régional de l'Ontario a aussi embauché de nombreux interprètes. « Beaucoup sont venus sans grand préavis et ont dû voyager de loin, certains de Vancouver ou de Victoria jusqu'en Nouvelle-Écosse. Ils ont dû travailler de très longues heures, le jour, la nuit, la fin de semaine, parfois de 12 à 16 heures d'affilée. »

## Un accueil chaleureux

Les besoins essentiels des réfugiés, comme la nourriture, le logement, les soins médicaux et la sécurité étant comblés, ils ont alors commencé à relaxer. Ils ont suivi des cours de langue et ont été renseignés sur les services canadiens. Les enfants ont commencé à jouer et à rire et les femmes plus âgées à créer des clubs de tricot. Des conseils consultatifs représentant les autorités, les organismes et les réfugiés ont été mis sur pied pour régler des problèmes qui pourraient surgir.

C'est sur les bases que beaucoup de réfugiés ont commencé à raconter avidement leur histoire aux médias.





# KOSOVO



The exceptionally warm welcome from all Canadians, from staff and workers on the bases to people in the surrounding communities, was probably the most pleasant surprise for the refugees. Mr. Krasniqi says that the attitude of military personnel, the volunteers and the Immigration staff meant even more than food because they tried to understand what the Kosovars had been through.

On May 11, Prime Minister Jean Chrétien, along with Minister Robillard and Dr. Pierre Duplessis, Secretary General of the Canadian Red Cross, visited the newly arrived refugees housed at CFB Borden, where he was impressed by the large number of volunteers working with the refugees. Although he said that he expected many to return to Kosovo once peace was reached, he commented, after a pick-up basketball game, that they seemed "pretty happy to be here."

The Canadian Red Cross, which usually had no more than two staff on each base, coordinated the work of countless volunteers and organized a wide range of recreational activities with the help of local communities. At the Trenton base, they took refugees to a Blue Jays game in Toronto, and they collaborated with donors who gave toys, bicycles, clothing and services.

Canadian Red Cross Communications Officer Suzanne Charest returned from a visit to Kingston with endless stories of generosity. "People in Kingston have really been quite amazing," she says. "They partnered with the Red Cross to organize specific activities. For instance, the Kingston Chamber of Commerce organized Kingston city tours for the refugees." In addition, the Gananoque Boat Line offered a Thousand Islands boat cruise, and a cosmetics company gave facials to 200 Kosovar women. The generosity of people was quite evident all throughout Canada.

In return, the refugees at CFB Kingston held a concert to thank their hosts. Children sang, dancers performed, and a rock band composed a song to

**Kosovars on the first flight to Canada. / Des Kosovars à bord du premier vol pour le Canada.**

Canada (see "Kosovars to Canada" on page 12), which was later aired on CBC.

On May 10, Minister Robillard and refugee-serving organizations appealed for sponsors to help the Kosovars settle in the communities. CIC decided that the Joint Assistance Sponsorship (JAS) program would best provide the additional support the refugees needed to recover from their traumatic experiences. The JAS program combines financial assistance from the government for 24 months with moral support, assistance and friendship from groups of Canadians. Sponsors could affiliate with Sponsorship Agreement Holders (religious, service or community organizations that have signed an agreement with CIC), or form groups of five Canadian citizens or permanent residents supported by an association.

The provinces all agreed to take in their share of the 5,000 refugees, and all became involved in planning and logistics. A number of non-governmental organizations also took part in this critically important planning process and in the selection of communities. Some communities were designated to receive refugees to ensure both adequate settlement services and the presence of other Albanians.

The response from Canadians surpassed all expectations. Officials thought they needed 1,200 to 1,400 sponsors, but 1,700 offered their services within a month of the appeal. Settlement officials in Ottawa were pleasantly surprised by the high number of groups of five — many with no previous sponsorship experience — which provided a solid base for future sponsorship activity.



**Former CIC Minister Lucienne Robillard and Gene Durnin, President of the Canadian Red Cross, greeting refugees at the airport. (CFB Trenton) / L'ancienne ministre de CIC, Lucienne Robillard, et Gene Durnin, président de la Croix-Rouge canadienne, accueillent les réfugiés à l'aéroport. (BFC Trenton)**



« Comparativement au camp Stenkovac, les conditions que nous avons ici sont cinq cents fois meilleures », a dit Muharrem Krasniqi, maire non officiel du camp de réfugiés à Trenton.

Alba Rahmani, 21 ans, de Pristina, a travaillé comme interprète pour les autorités canadiennes de l'Immigration dans le camp de réfugiés avant de venir à Trenton. « Je suis étonnée de l'extrême gentillesse des Canadiens. Ils sourient tout le temps. »

Ce fut probablement la plus agréable surprise pour les réfugiés : l'accueil chaleureux et exceptionnel des Canadiens, à partir des employés et des travailleurs sur les bases jusqu'aux gens des localités avoisinantes. M. Krasniqi dit que l'attitude des militaires, des bénévoles et des employés de l'Immigration avait même été plus importante que la nourriture parce qu'ils ont essayé de comprendre ce que les Kosovars avaient vécu.

Le 11 mai, le premier ministre Jean Chrétien, accompagné de la ministre Robillard et du docteur Pierre Duplessis, secrétaire général de la Croix-Rouge canadienne, a visité les réfugiés nouvellement arrivés à la base de Borden. Il a été impressionné par le grand nombre de bénévoles travaillant pour les réfugiés. Bien qu'il ait dit qu'il s'attendait à ce qu'un grand nombre retourne au Kosovo lorsque la paix sera revenue, il a déclaré, après une partie de basket-ball improvisée, qu'ils semblaient « plutôt heureux d'être ici ».

La Croix-Rouge canadienne, avec habituellement seulement deux employés par base, a coordonné le travail des innombrables bénévoles et organisé de nombreuses activités récréatives avec l'aide des collectivités locales. À Trenton, ils ont amené les réfugiés à Toronto pour assister à une partie des Blue Jays, et ils ont collaboré avec les gens qui ont donné des jouets, des bicyclettes, des vêtements et des services.



Réfugiés kosovars à l'aéroport. (BFC Trenton) / Kosovar refugees at the airport. (CFB Trenton)

L'agente des communications de la Croix-Rouge canadienne, Suzanne Charest, est rentrée d'une visite à Kingston avec des récits sans fin de générosité. « C'est tout à fait renversant de voir comment les gens de Kingston ont collaboré avec la Croix-Rouge pour organiser des activités précises. La Chambre de commerce de Kingston, par exemple, a organisé une visite de la ville pour les réfugiés. » En outre, la Gananoque Boat Line a offert une croisière en bateau sur les Mille-Îles et une entreprise de soins de beauté a permis à 200 femmes kosovares de recevoir un traitement facial. Les marques de générosité étaient évidentes partout au Canada.

En retour, les réfugiés séjournant à la base de Kingston ont organisé un concert pour remercier leurs hôtes. Des enfants ont chanté, des danseurs ont donné un spectacle, et un groupe rock a composé une chanson pour le Canada (voir « Hommage au Canada » à la page 13), diffusée plus tard sur le réseau anglais de la Société Radio-Canada.

Le 10 mai, la ministre Robillard et les organismes d'aide aux réfugiés ont lancé un appel pour trouver des répondants afin d'aider les Kosovars à s'installer dans les collectivités. CIC a jugé que le Programme d'aide conjointe (PAC) conviendrait le mieux pour fournir le soutien additionnel dont les réfugiés auraient besoin pour se remettre de leur traumatisme. Le PAC permet d'ajouter une aide financière du gouvernement d'une durée de 24 mois au soutien moral, à l'aide et à l'amitié de groupes de Canadiens. Dès lors, les répondants ont pu se joindre à des titulaires d'ententes de parrainage — des organismes confessionnels, communautaires ou de services qui ont signé des ententes avec CIC — ou bien constituer des groupes de cinq citoyens canadiens ou résidents permanents appuyés par une association.

Chaque province a accepté d'accueillir sa part des 5 000 réfugiés et elles ont toutes participé à la planification et à la logistique. Plusieurs ONG ont aussi participé à cette planification d'une importance capitale et à la sélection des collectivités. Certaines collectivités ont été désignées pour accueillir des réfugiés afin d'assurer à la fois des services d'établissement adéquats et la présence d'autres Albanais.

La réponse des Canadiens a dépassé toutes les attentes. Les responsables pensaient avoir besoin de 1 200 à 1 400 répondants, mais 1 700 se sont présentés dans le mois qui



Alba Rahmani, interprète, s'est vite liée d'amitié avec Julie Shouldice, agente d'établissement à CIC. (BFC Trenton) / Alba Rahmani, interpreter, has found a new friend in CIC settlement employee, Julie Shouldice. (CFB Trenton)



# KOSOVO



Welcoming of Kosovar refugees at CFB Greenwood. / Accueil des réfugiés kosovars à la BFC de Greenwood.

CIC and the NGOs set up a network of area sponsorship coordinators, with a national sponsorship coordinator based in Toronto. "We support the sponsors," says national coordinator Joan Montgomerie. "We make sure that they have the right information and that they are comfortable in their work." Ms. Montgomery says she has been surprised by the number of offers from small remote communities.

Lynda Parker, CIC Resettlement Assistance Coordinator in Ottawa, notes that matching refugees with sponsors and settling them in communities is a time-consuming process.

## Shaping the future: Qualification recognition in the 21st century

The first ever national conference on the recognition of foreign credentials and interprovincial labour mobility will be held in Toronto from October 12 to 15, 1999.

Citizenship and Immigration Canada has entered into a partnership with Human Resources Development Canada and members of the Federal-Provincial-Territorial Working Group on Access to Professions and Trades to fund and organize the event. The conference will provide an opportunity for all stakeholders to exchange views, new ideas and best practices.

Invitations have been sent to regulatory bodies, professional and trade associations, immigrant settlement organizations, employers, unions and educational bodies. Additional information is available by e-mail at [pacrim@cyberus.ca](mailto:pacrim@cyberus.ca), by calling the toll-free number 1 888 278-6186, or by visiting the conference's Web site at [www.pacrim-prime.com/qualification](http://www.pacrim-prime.com/qualification). ■

"One of the biggest problems sponsors have to face," she says, "is finding affordable housing." CIC only offers financial aid equivalent to provincial social assistance, and as an added complication, many Kosovars have large extended families who need several sponsoring groups to keep them together in one community.

Three churches in the Edmonton area combined forces when 15 refugees from three families arrived on June 8. Isabelle Nash, of Our Lady of Perpetual Help Catholic Church, realizing that she could not find suitable housing in her community of Sherwood Park, joined with St. Thomas Anglican Church and Mount Olivet Lutheran Church to negotiate affordable rent for three townhouses in an Edmonton neighbourhood. The sponsors comprised enough retired people and part-time workers to be available during the day, and they included a doctor, three professional therapists and an English as a second language (ESL) teacher.

Ms. Nash notes that with such a large group, transportation can be a problem, and that looking after the 10 children in the group posed another challenge. "They all want to go to the West Edmonton Mall," she says. "They're really on the go. They want to go swimming, so we have to find swimsuits for them."

Most regions have community-based groups who assist the Kosovar refugees. The first refugees to leave the bases went to Cochrane, near Calgary. Diane Fisher, area sponsorship coordinator for southern Alberta, comments: "The Cochrane area had a special team that brought together members of the Albanian community, school boards, the Red Cross and community organizations."

Dominic Fung, Community Liaison Officer for the Ministry Responsible for Multiculturalism and Immigration in Vancouver, points out that the Vancouver team includes representatives of CIC, NGOs and immigrant-serving agencies. Mr. Fung, who works with the CIC Kosovo Response Unit, says that his ministry is working with the Ministry of Education, local school boards, settlement agencies and youth groups to launch such initiatives as ESL assessment for children and a buddy program.

Following the June 10 peace agreement, hundreds of thousands of Kosovars began to return home, and the first repatriation flight left Canada on July 7. However, other Kosovars continued to settle in Canadian communities.

This unique experience has shown that government departments, humanitarian agencies and community groups can work together for a common cause. This achievement can only help future refugee efforts, and whether the Kosovars stay in Canada or return home, they have touched Canadians deeply. ■

Pamela Currie



a suivi le lancement de l'appel. Les fonctionnaires de l'Établissement à Ottawa ont été agréablement surpris du grand nombre de groupes de cinq, beaucoup sans aucune expérience du parrainage, qui constituaient ainsi une base solide pour les futures activités de parrainage.

CIC et les ONG ont établi un réseau de coordonnateurs régionaux du parrainage chapeauté par un coordonnateur national en poste à Toronto. « Nous appuyons les répondants, c'est-à-dire que nous veillons à ce qu'ils aient la bonne information et qu'ils se sentent suffisamment à l'aise dans leur travail », précise la coordonnatrice nationale, Joan Montgomerie, qui s'est dite surprise du nombre d'offres venant de petites localités éloignées.

D'après Lynda Parker, coordonnatrice de l'aide au réétablissement de CIC à Ottawa, il faut du temps pour jumeler les réfugiés aux répondants et les installer dans les collectivités. « L'un des plus grands problèmes que les répondants ont à résoudre est de trouver des logements abordables. » L'aide financière offerte par CIC n'équivaut qu'aux prestations provinciales d'aide sociale. Or, pour compliquer davantage les choses, bien des Kosovars ont de grandes familles élargies, qui nécessitent plusieurs groupes de parrainage dans une collectivité pour les garder réunies.

Trois églises de la région d'Edmonton ont uni leurs forces quand quinze réfugiés de trois familles sont arrivés le 8 juin. Isabelle Nash, de l'église catholique Our Lady of Perpetual Help, ayant constaté qu'elle ne pouvait pas trouver de logement convenable dans sa localité de Sherwood Park, s'est jointe à l'église anglicane St. Thomas et à l'église luthérienne Mount Olivet afin de négocier des loyers abordables pour trois maisons en rangée dans un quartier d'Edmonton. Ces répondants comptaient suffisamment de personnes à la retraite et de travailleurs à temps partiel qui peuvent être disponibles le jour; on retrouve, entre autres, un médecin, trois thérapeutes professionnels et un professeur d'anglais langue seconde.

M<sup>me</sup> Nash souligne qu'avec un groupe aussi nombreux, le transport peut devenir un problème, et que de plus, s'occuper des dix enfants qui font partie du groupe est un défi. « Ils veulent tous aller au West Edmonton Mall, dit-elle. Ils sont vraiment actifs. S'ils veulent aller nager, alors nous devons leur trouver des maillots de bain. »

La plupart des régions ont des groupes communautaires qui offrent de l'aide aux réfugiés kosovars. Les premiers réfugiés à quitter les bases sont allés à Cochrane, près de Calgary. « La région avait une équipe spéciale formée de membres de la communauté albanaise, de conseils scolaires, de la Croix-Rouge et d'organismes communautaires », rapporte Diane Fisher, coordonnatrice régionale du parrainage pour le Sud de l'Alberta.

De son côté, Dominic Fung, agent de liaison communautaire pour le ministère responsable du multiculturalisme et de l'immigration à Vancouver, dit que « l'équipe

de Vancouver comprend des employés de CIC, des ONG et des fournisseurs de services aux immigrants ». M. Fung travaille avec l'Unité d'intervention de CIC pour le Kosovo et souligne que son ministère collabore avec le ministère de l'Éducation, les conseils scolaires locaux, les organismes d'établissement et les groupes de jeunes afin de mettre sur pied des initiatives telles que l'évaluation de l'anglais langue seconde pour les enfants et un programme d'entraide.

Avec l'accord de paix du 10 juin, des centaines de milliers de Kosovars ont commencé à rentrer chez eux. Le premier vol de rapatriement a quitté le Canada le 7 juillet. Mais d'autres ont continué de s'installer dans des collectivités canadiennes.

Cette expérience unique a démontré que les ministères du gouvernement, les organismes humanitaires et les groupes communautaires avaient la capacité de travailler ensemble à une cause commune, ce qui ne peut qu'aider les efforts futurs en faveur des réfugiés. Que les Kosovars restent au Canada ou qu'ils retournent au Kosovo, ils ont profondément touché les Canadiens. ■

*Pamela Currie*

## Façonner l'avenir : reconnaissance des titres de compétence au 21<sup>e</sup> siècle

**L**a toute première conférence nationale sur la reconnaissance des titres et des diplômes étrangers et sur la mobilité interprovinciale aura lieu à Toronto du 12 au 15 octobre 1999.

Citoyenneté et Immigration Canada travaille à l'organisation et au financement de cette activité en partenariat avec Développement des ressources humaines Canada ainsi que les membres du Groupe de travail fédéral-provincial-territorial sur l'accès aux professions et aux métiers. La conférence donnera à tous les intervenants l'occasion d'échanger des points de vue et de nouvelles idées, et de partager des informations sur les meilleures pratiques.

Des invitations à la conférence ont été acheminées aux organismes de réglementation et d'établissement des immigrants, aux associations professionnelles et corporatives, aux employeurs, aux syndicats et aux établissements d'enseignement. Pour de plus amples renseignements, communiquez par courrier électronique à l'adresse [pacrim@cyberus.ca](mailto:pacrim@cyberus.ca), ou par téléphone au numéro sans frais 1 888 278-6186, ou visitez le site Web de la conférence au [www.pacrim-prime.com/qualification](http://www.pacrim-prime.com/qualification). ■



The Kosovars have touched Canadians deeply, whether they choose to stay in Canada or return home.

Les Kosovars ont profondément touché les Canadiens, qu'ils choisissent de rester au Canada ou qu'ils retournent dans leur pays.





# KOSOVO

1999



KOSOVO : UNE EXPÉRIENCE HUMANITAIRE UNIQUE POUR LE CANADA



# Canadian Orientation Abroad

Successful integration into a new society depends to a large extent on the ability of newcomers to quickly understand the dynamics of their new country. To address this aspect of integration, the Settlement Directorate of Citizenship and Immigration Canada has launched a new initiative called “Canadian Orientation Abroad.” Orientation sessions are now offered to future immigrants so that they will be more familiar with life in Canada before their arrival.

## A new approach

Extensive consultations held during the Settlement Renewal initiative and the assessment of the Language Instruction for Newcomers to Canada (LINC) overseas program have led to a general recommendation that immigrants and refugees be better informed on life in Canada to facilitate their settlement here. As a result, the Settlement Renewal Steering Committee agreed to abolish the LINC overseas program and to replace it with orientation sessions. The language training and basic orientation that had been conducted abroad for several years were discontinued on October 30, 1998.

A CIC task force on orientation abroad has been identifying various forms of assistance for prospective immigrants, in addition to setting priorities, choosing the orientation sites and developing an evaluation framework.

## Objectives

The orientation sessions presented abroad are intended to facilitate the settlement, adaptation and integration of future immigrants by providing them with an idea of life in Canada before their arrival. They thus acquire a more realistic view of things and are better prepared to face the initial demands of their settlement. This change in focus also allows a larger number of immigrants to benefit from an orientation better suited to their needs.

## Clientele

The orientation sessions are offered abroad to all classes of immigrants and refugees who have been selected for permanent resident status. However, places are limited and are awarded, in order of priority,

**1848** The Canadian legislature adopts a new tax system to induce immigrants to arrive during the summer months when outdoor work is plentiful. A sliding scale is introduced whereby each adult immigrant is required to pay a levy of 10 shillings between March and August, 20 shillings in September, and 30 shillings from October through the winter months.

**1850s** The home of Harriet Tubman in St. Catharines, Ontario, becomes a centre for fugitive slaves from the United States. This courageous woman makes 19 night trips south of the border to lead 300 slaves past bounty hunters into freedom in Canada.



J. Macalister, Passenger for Canada. Image of a Scottish immigrant coming to Canada in 1850. *National Archives of Canada, C-41068.*

J. Macalister, passager pour le Canada. Portrait d'un immigrant écossais se rendant au Canada en 1850. *Archives nationales du Canada, C-41068.*

**1856** Canadian authorities stage their first immigration advertising campaign. This tentative campaign, and the ones that followed until the turn of the century, attempted to encourage British emigrants headed for the United States to settle in Canada. The Allan Steamship Line takes the leading role in advertising Canada through an army of booking agents until 1872.



# CHRONOLOGIE DE L'IMMIGRATION 1848-1861

## Immigration et citoyenneté

**1848** La législature canadienne vote l'adoption d'un nouveau système fiscal afin d'inciter les immigrants à arriver pendant les mois d'été, période durant laquelle les travaux en plein air sont abondants. Une échelle mobile est établie selon laquelle, entre mars et août, le prélèvement par adulte est de 10 shillings; au cours du mois de septembre, il passe à 20 shillings, et à partir du mois d'octobre et au long des mois d'hiver, les immigrants doivent payer 30 shillings.

**Années 1850** La résidence de Harriet Tubman à

St. Catharines en Ontario devient un centre d'accueil pour les esclaves qui fuient les États-Unis. Cette femme courageuse effectue 19 voyages de nuit au sud de la frontière afin de permettre à 300 esclaves d'échapper aux chasseurs de primes et d'accéder à la liberté au Canada.

**1856** Les autorités canadiennes organisent leur première campagne publicitaire portant sur l'immigration. Cette campagne, somme toute assez timide, ainsi que celles qui ont suivi jusqu'au tournant du siècle, visent à inciter les émigrants britanniques se dirigeant vers les États-Unis à venir s'établir au Canada. Jusqu'en 1872, la Allan Steamship Line est la principale compagnie à faire de la publicité sur le Canada grâce à ses innombrables agents de réservation.



Le bureau des agents d'émigration – Le passage payé en argent. Tiré de *Illustrated London News*, le 10 mai 1851, p. 387. Archives nationales du Canada, C-006556.

The Emigration Agents' Office – The Passage Money Paid. From the *Illustrated London News*, May 10, 1851, p. 387. National Archives of Canada, C-006556.

## Orientation canadienne à l'étranger

L'intégration d'un nouvel arrivant dans une nouvelle société repose beaucoup sur sa capacité de comprendre très tôt la dynamique de son pays d'accueil. Pour prendre en compte cet aspect de l'intégration, la Direction de l'établissement de Citoyenneté et Immigration Canada a lancé une nouvelle initiative intitulée « Orientation canadienne à l'étranger ». Des sessions d'orientation sont maintenant offertes aux futurs immigrants afin qu'ils connaissent mieux la vie au Canada avant leur arrivée.

### Nouvelle approche

De vastes consultations tenues lors de l'initiative sur le Renouveau de l'établissement et de l'évaluation du programme de Cours de langue pour les immigrants au Canada (CLIC) donné à l'étranger ont mené à la recommandation générale que les immigrants et les réfugiés soient mieux renseignés sur la vie au Canada afin de faciliter leur établissement ici. Le Comité directeur du renouvellement de l'établissement a par conséquent donné son accord à ce que le programme CLIC à l'étranger soit aboli et remplacé par des sessions d'orientation. La formation linguistique et l'orientation de base qui se faisaient à l'étranger depuis plusieurs années ont pris fin le 30 octobre 1998.

Un groupe de travail de CIC sur l'orientation à l'étranger a été constitué afin d'identifier les diverses formes d'aide aux immigrants éventuels, en plus d'établir les priorités, de choisir les sites d'implantation et d'élaborer un cadre d'évaluation.

### Objectifs

Les sessions d'orientation offertes à l'étranger sont destinées à faciliter l'établissement, l'adaptation et l'intégration des futurs immigrants en leur donnant une idée de la vie au Canada avant leur arrivée. Par conséquent, ils acquièrent une vision plus réaliste des choses et sont mieux outillés pour faire face à leurs besoins au début de leur établissement. Ce changement de cap permet

aussi à un plus grand nombre d'immigrants de bénéficier d'une orientation mieux adaptée à leurs besoins.



# Immigration and citizenship

## Canadian Orientation ...

to refugees, then to independent immigrants, and finally to members of the family class. A certain flexibility in the administration of the sessions makes it possible to take into account the particularities associated with specific locations and circumstances.

### Orientation modules and topics

The orientation sessions are presented in modules of one, three and five days designed to meet the needs of a diverse clientele. The longest module is primarily intended for refugees. The sessions take place within a set number of hours, ranging from six hours for a one-day module to 30 hours for a five-day module. The same subjects are treated in every module, but at a different level of detail depending on the length of the sessions. All the subjects are presented in a simple, straightforward manner, and all emphasize the importance of arriving in Canada with realistic expectations.

The orientation sessions may be presented in either French or English. In most cases, however, they are given in the native language of the participants. The sessions take place as close as possible to the date of departure for Canada, bearing in mind that the months just prior to departure are usually busier because of the many preparations required. The contents of the modules are national in scope and cover general subjects. The modules are also flexible enough to be adapted to the needs of a particular clientele and can be presented in the daytime or at night, and during the week or on weekends.

The following topics are covered in the sessions: introduction to Canada, culture shock, employment, rights and responsibilities, climate, finding a place to live, living in a multicultural society, the cost of living, social assistance, family life, communications, education, and adaptation to Canada.

The session on culture shock allows participants to identify its various phases and express how they feel about it. They learn to recognize the feelings associated with these different phases, and discuss ways of overcoming this challenge.

The session on employment examines the employment situation in Canada and stresses the importance of acquiring or improving language skills. It helps participants to identify their personal abilities, their work experience and the skills they will need to obtain the jobs they want, as well as apprising them of the important original documents they will have to bring with them to Canada.

Another session addresses the rights enjoyed by Canadian citizens and permanent residents and the responsibilities that they entail. The *Canadian Charter of Rights and Freedoms* is discussed, and participants are informed that the Charter, like Canada's other laws, must be understood and obeyed by both immigrants and Canadian citizens. Participants also learn that in Canada, there is a separation of Church and State and that Canada's laws and *Criminal Code* apply equally to everybody.

In addition, future immigrants learn how to access information and are told about the various services available in Canada.

## IMMIGRATION CHRONOLOGY 1848–1861

The *Imperial Passenger Act* marks a shift in the total number of Irish and Scottish immigrants coming to Canada. The new Act reduces the number of passengers a vessel may carry and increases the minimum quantity of provisions to be provided. As a result, the adult fare for passage from the British Isles to Canada almost doubles.

**1858** Thousands of Californians begin to travel north to the Fraser Valley in April as news spread of gold in the region.



The Earl of Elgin Giving the Royal Assent to Bills Passed by the Canadian Legislature. From the *Illustrated London News*, January 20, 1855, p. 53. National Archives of Canada, C-006737.

Le comte d'Elgin donnant la sanction royale à des projets de loi adoptés par le Parlement canadien. Tiré du *Illustrated London News*, le 20 janvier 1855, p. 53. Archives nationales du Canada, C-006737.

The first group of Chinese to emigrate to Victoria arrive in June aboard the ship *Caribbean*. Most of these immigrants come to Canada to mine gold. However, some collect jade, which is not considered a precious stone by other prospectors. It has been estimated that in the early 1860s, six to seven thousand Chinese immigrants resided in what is now British Columbia.

**1861** In March, at Port Douglas, British Columbia, Won Alexander Cumyow becomes the first Chinese to be born in Canada. ■



# CHRONOLOGIE DE L'IMMIGRATION 1848-1861

La *Imperial Passenger Act* marque un tournant dans l'immigration des Irlandais et des Écossais venant s'établir au Canada. La nouvelle loi réduit le nombre de passagers qu'un bateau peut transporter et augmente les exigences minimales quant à l'approvisionnement devant être fourni. Ces changements font presque doubler le tarif pour adultes pour la traversée des îles Britanniques au Canada.

**1858** En avril, des milliers de Californiens commencent à se diriger vers la vallée du Fraser, au nord, à mesure que circule la rumeur voulant qu'il y ait de l'or dans la région.

Le premier groupe de Chinois à émigrer à Victoria arrive au mois de juin à bord du navire *Caribbean*. La plupart de ces immigrants viennent au Canada dans le but d'extraire de l'or. Cependant, certains d'entre eux ramassent du jade, que les autres prospecteurs ne considèrent pas comme une pierre précieuse. On a évalué qu'au début des années 1860, de six à sept mille immigrants chinois résidaient dans ce qui est maintenant la Colombie-Britannique.

**1861** En mars, à Port Douglas, en Colombie-Britannique, Won Alexander Cumyow devient le premier Chinois à naître au Canada. ■

## Immigration et citoyenneté

### Orientation canadienne...

#### Clientèle

Les sessions d'orientation sont offertes à l'étranger à toutes les catégories d'immigrants et de réfugiés qui ont été sélectionnés pour le statut de résident permanent. Cependant, les places sont limitées et sont accordées, dans l'ordre, aux réfugiés, aux immigrants indépendants et aux membres de la catégorie de la famille. Une certaine souplesse dans l'administration des sessions permet de tenir compte de particularités associées aux lieux et aux circonstances.

#### Modules d'orientation

Les sessions d'orientation sont offertes en modules de une, trois ou cinq journées qui sont conçus pour répondre aux besoins d'une clientèle diverse. Le module le plus long est principalement destiné aux réfugiés. Les sessions sont d'une durée déterminée, allant de six heures pour un module d'un jour à trente heures pour un module de cinq jours. Les mêmes sujets y sont traités mais ils sont approfondis différemment, selon la durée des sessions. Tous les sujets sont abordés de manière simple et directe, et tous soulignent l'importance d'arriver au pays avec des attentes réalistes.

Les sessions d'orientation peuvent être dispensées en anglais ou en français. Cependant, dans la plupart des cas, elles sont données dans la langue maternelle des participants. Les sessions ont lieu le plus près possible de la date de départ pour le Canada, en tenant compte que les mois précédant le départ sont habituellement les plus occupés en raison des nombreux préparatifs. Le contenu des modules a une portée nationale et couvre des sujets d'ordre général. En outre, les modules comportent une souplesse permettant de s'adapter aux besoins spécifiques d'une clientèle et peuvent être dispensés le jour ou le soir, la semaine ou la fin de semaine.

Les sujets suivants sont traités dans les sessions : introduction au Canada, choc culturel, emploi, droits et responsabilités, climat, trouver un endroit où vivre, vivre dans une société multiculturelle, coût de la vie, aide sociale, vie familiale, communications, éducation et adaptation au Canada.

La session sur le choc culturel permet aux participants d'en identifier les différentes phases et d'exprimer ce qu'ils ressentent à cet égard. Ils apprennent à reconnaître les sentiments associés à ces différentes phases et discutent des façons de surmonter ce défi.

La session sur l'emploi examine la situation de l'emploi au Canada et souligne l'importance d'acquérir des compétences linguistiques ou de les améliorer. Elle aide les participants à identifier leurs habilités personnelles, leur expérience de travail et les compétences nécessaires aux emplois désirés, en plus de préciser les documents originaux importants qu'ils devront apporter avec eux au Canada.

Une autre session porte sur les droits des citoyens canadiens et des résidents permanents, et les responsabilités qu'ils entraînent.

Elle traite de la *Charte canadienne des droits et libertés* et du fait que les immigrants et les Canadiens ont la responsabilité de la comprendre et de la respecter, à l'instar des autres lois du Canada. On y apprend aussi que le Canada adhère au principe de la séparation de l'Église et de l'État et que les lois et le *Code criminel* s'appliquent également à tous.



Défrichage et maison en bois rond. Tiré du *British Farmer's and Farm Labourer's Guide to Ontario*. Archives nationales du Canada, C-0044633.

Bush Clearing with Log House. From *The British Farmer's and Farm Labourer's Guide to Ontario*. National Archives of Canada, C-0044633.



## Canadian Orientation ...

### Orientation sites

The orientation sessions are usually offered in urban centres, but may also be provided through mobile or itinerant services to immigrants and refugees who live in remote regions of their country. The choice of orientation sites is made in consultation with the Canadian missions, the Refugees Branch and the regions, and takes into account the countries that produce a high volume of immigrants.

At the present time, the International Organization for Migration delivers the orientation sessions in Vietnam, Kenya, Croatia and Bosnia-Herzegovina. Some permanent sites can serve other countries, as is the case for Kenya, which offers itinerant services in Somalia and Ethiopia. The Settlement Directorate is presently looking into new ways of delivering the sessions and examining possible new locations.

### Evaluation framework

A framework has been developed to assess the orientation sessions offered abroad and to guide the collection of relevant data. Participants are asked for a brief evaluation after they have attended the sessions, and for additional feedback on their usefulness after their arrival in Canada. Their comments will help CIC to improve the modules and will benefit future newcomers to Canada.

Information on the Canadian Orientation Abroad initiative will be posted on the Integration-Net Web site, which will be available in a few months. Service providers will be able to familiarize themselves with its contents and make use of them in their settlement services.

The Settlement Directorate is confident that the orientation sessions are relevant to the needs of newcomers. By offering them a better understanding of Canadian values and the Canadian way of life before they leave for Canada, it is hoped that they will experience a greater level of comfort during the first few days of their settlement here. ■

*Jean-Claude Morin*

*Project Manager*

*Settlement Directorate, CIC*



**CIC CALL CENTRE**

**FOR MORE INFORMATION**  
If you need information on immigration or citizenship, you can contact the Citizenship and Immigration Canada Call Centre 24 hours a day, 7 days a week.

**HOW TO CONTACT THE CALL CENTRE**  
IF YOU ARE IN THE LOCAL CALLING AREA OF:

- Montreal, call (514) 496-1010
- Toronto, call (416) 973-4444
- Vancouver, call (604) 666-2171
- If you are anywhere else in Canada, call toll-free 1-888-242-2100



## Orientation canadienne...

En outre, les modalités d'accès à l'information et les divers services disponibles au Canada sont également présentés aux futurs immigrants.

### Sites d'implantation

Les sessions d'orientation sont généralement offertes dans des centres urbains, mais peuvent aussi être dispensées par des services itinérants ou mobiles aux immigrants et aux réfugiés qui vivent dans des régions éloignées du pays. Le choix des sites d'implantation est établi en consultation avec les missions canadiennes, la Direction générale des réfugiés et les régions, et tient compte des pays sources d'un grand nombre d'immigrants.

L'organisation internationale pour les migrations assure actuellement la prestation des séances d'orientation au Vietnam, au Kenya, en Croatie et en Bosnie-Herzégovine. Certains sites permanents peuvent servir d'autres pays; c'est le cas du Kenya qui offre des services itinérants en Somalie et en Éthiopie. La Direction de l'établissement cherche en ce moment de nouvelles façons de dispenser l'orientation et étudie la possibilité d'établir de nouveaux sites.

### Cadre d'évaluation

Un cadre a été élaboré pour évaluer les sessions d'orientation offertes à l'étranger et pour guider la cueillette de données pertinentes. On demande aux participants de faire

une brève évaluation après avoir assisté aux sessions, et de nous faire part, après leur arrivée au Canada, de leur degré d'utilité. Leurs commentaires aideront CIC à améliorer les modules et profiteront aux futurs nouveaux arrivants au Canada.

Les renseignements relatifs à l'initiative Orientation canadienne à l'étranger seront affichés sur le site Web Intégration-Net qui sera inauguré dans quelques mois. Les fournisseurs de services pourront ainsi se familiariser avec son contenu et l'utiliser dans leurs services d'établissement.

La Direction de l'établissement a toute confiance que les sessions d'orientation répondent aux besoins des nouveaux arrivants. En amenant ces derniers à mieux comprendre le mode de vie au Canada et les valeurs canadiennes avant leur départ pour le Canada, on espère qu'ils vivront plus aisément les premiers jours de leur établissement au pays. ■

*Jean-Claude Morin*

*Responsable de la gestion du projet  
Direction de l'établissement, CIC*



**TÉLÉCENTRE  
DE CIC**

**POUR TOUT RENSEIGNEMENT**

Si vous avez besoin de renseignements sur l'immigration et la citoyenneté, vous pouvez appeler le Télécentre de Citoyenneté et Immigration Canada 24 heures par jour, 7 jours par semaine.

**COMMENT COMMUNIQUER  
AVEC LE TÉLÉCENTRE**

SI VOUS ÊTES DANS LA ZONE D'APPELS LOCAUX DE

- Montréal, composez (514) 496-1010
- Toronto, composez (416) 973-4444
- Vancouver, composez (604) 666-2171
- Si vous êtes ailleurs au Canada, composez sans frais 1-888-242-2100



# Calgary celebrates diversity

In 1997, the Calgary Immigrant Aid Society presented its first Immigrants of Distinction Awards. Created to mark the Society's twentieth anniversary, the awards were designed to recognize immigrants from all corners of the globe who chose Canada as their home and made an outstanding contribution to their new community.

With the support of the community and various sponsors, the awards have become an annual event. On April 23, 1999, the settlement assistance agency held its third annual awards ceremony, under the theme "A History of Cultural Diversity."

Calgary is a rich mosaic of cultures and traditions, a community made strong by its diversity. The Immigrants of Distinction Awards honour men, women and youth whose contributions have enriched the fabric of society. This innovative program celebrates the outstanding achievements of immigrants in the arts, business, professional and volunteer service categories, awards youth scholarships, and includes a corporate award for initiatives that promote diversity in the workplace.

Through the nomination process, people in the community are encouraged to recognize the contributions that immigrants have made. Individuals, community groups, small businesses, corporations, immigrant-serving agencies, ethnocultural associations, educational institutions and voluntary organizations are all invited to nominate immigrants or refugees for outstanding achievements.

This year, a total of 61 nominations were reviewed by the selection committee, for the presentation of ten awards and scholarships. The four award winners in the arts, business, professional and volunteer service achievement categories were recognized for their energy, creativity and accomplishments — qualities for which the City of Calgary is also well known. The determination of the recipients makes them role models for generations to come.

In the youth scholarship category, the selection committee received 31 nominations, for the presentation of five scholarships. With the cooperation of the separate and public school boards, nomination forms were distributed through the schools, resulting in nominations representing a wide range of ethnic backgrounds and experiences. The

high quality of the nominees reflects the immense talent that young immigrants bring to their new communities.

### Promoting diversity in the workplace

Today more than ever, the government, business and voluntary sectors are acknowledging the value of diversity in the workplace. To recognize groups that foster the kinds of organizational and cultural change that promote and value the unique contributions of immigrants and refugees in the workplace, the Calgary Immigrant Aid Society has created the Diversity Award. This award is presented annually, at the same time as the Immigrants of Distinction Awards, to the nominee who best demonstrates a strong commitment to diversity in the workplace through innovative, more inclusive approaches to human resources management. This year, Shell Canada Limited was the recipient of the Diversity Award.

Immigration is a two-way street. Our country gains as much from it as the immigrants who come here, and often much more. The Immigrants of Distinction Awards are about men and women who have chosen to make their home in Canada, a land of endless opportunity both for the newcomers and for the host communities — a great land made rich by its vibrant diversity. ■

*Hadassah Ksienski*

*Chief Executive Officer, Calgary Immigrant Aid Society*

A new CIC Web site

### "Integration-Net"

is being developed as a research and communications tool for the settlement community. The site is expected to be available in the fall.



Un nouveau site Web de CIC

### « Intégration-Net » est en voie

de création et servira d'outil de recherche et de communication pour les intervenants des services d'établissement. Le site devrait être accessible à l'automne.





## Calgary célèbre la diversité

**En 1997, la Calgary Immigrant Aid Society, un organisme d'aide à l'établissement, décernait les premiers *Immigrants of Distinction Awards*. Ces prix, créés à l'occasion des célébrations entourant le**

**vingtième anniversaire de l'organisme, visent à souligner le mérite d'immigrants, venus des quatre coins du monde, qui ont choisi de s'établir au Canada et qui ont apporté une contribution remarquable à leur collectivité.**

Avec l'appui de la communauté et de divers commanditaires, la remise de ces prix est devenue un événement annuel. La troisième édition des *Immigrants of Distinction Awards* s'est tenue le 23 avril dernier sous le thème de la diversité culturelle.

Calgary est une riche mosaïque de cultures et de traditions, et cette diversité représente une véritable force pour la communauté. Les *Immigrants of Distinction Awards* récompensent des hommes, des femmes et des jeunes qui apportent une contribution de premier plan à la société. Ce programme innovateur permet de souligner les réalisations exceptionnelles d'immigrants dans diverses catégories : arts, affaires, professions libérales, bénévolat, bourses pour les jeunes et promotion de la diversité dans le milieu de travail.

Grâce au processus de mise en candidature, les prix amènent les membres de la collectivité à reconnaître pleinement la contribution des immigrants. Des particuliers, des groupes communautaires, des petites entreprises, des sociétés, des organismes d'aide aux immigrants, des associations ethnoculturelles, des établissements d'enseignement et des organismes bénévoles peuvent soumettre les noms d'immigrants ou de réfugiés qui se sont distingués.

Cette année, le comité de sélection a reçu en tout 61 candidatures pour l'attribution de dix prix et bourses d'études. Quatre prix ont été attribués dans les catégories des arts, des affaires, des professions libérales et du bénévolat. Dans ces cas, les prix remis soulignent l'énergie, la créativité et les réalisations des lauréats, des attributs qui décrivent aussi fort bien la ville de Calgary. Ces personnes affichent une grande détermination et représentent des modèles pour les générations à venir.

Dans la catégorie des bourses d'études pour les jeunes, 31 candidatures ont été reçues pour l'attribution de cinq bourses. Avec la collaboration des conseils des écoles séparées et des écoles publiques, des formulaires de mise en candidature ont été distribués par l'intermédiaire de tous les établissements scolaires. Cela a permis d'obtenir la candidature de jeunes aux expériences variées et issus de milieux ethniques divers; leur qualité démontre le talent immense que la jeunesse immigrante apporte aux différentes collectivités.

### **Promouvoir la diversité en milieu de travail**

À l'heure actuelle, et probablement plus que jamais auparavant, les gouvernements, les entreprises et les organismes bénévoles reconnaissent la valeur de la diversité en milieu de travail. La Calgary Immigrant Aid Society a voulu souligner la contribution des groupes favorisant le type de changements dans nos organisations et dans notre culture qui permettent d'intégrer pleinement la contribution particulière d'immigrants et de réfugiés dans leur lieu de travail. Pour ce faire, elle a créé un prix pour la diversité, décerné annuellement au moment de la remise des *Immigrants of Distinction Awards*. Ce prix est attribué à l'organisation qui a le mieux démontré son engagement envers la diversité en adoptant des approches innovatrices et plus inclusives en matière de gestion du personnel. Cette année, le prix fut décerné à Shell Canada Limitée.

L'immigration est un processus à deux sens. Notre pays y gagne tout autant que l'immigrant qui vient s'établir ici et souvent, beaucoup plus. Les *Immigrants of Distinction Awards* récompensent des hommes et des femmes qui ont choisi le Canada pour en faire leur pays, une terre aux possibilités sans fin, et ce, tant pour les nouveaux arrivants que pour les collectivités qui les accueillent. Voilà un grand pays qui puise sa richesse et son dynamisme dans sa diversité. ■

*Hadassah Ksienski*

*Première dirigeante, Calgary Immigrant Aid Society*



## **John DaSilva, a 1999 Immigrants of Distinction Award winner (Business Achievement category: Creating Job Opportunities for Others)**

Born in Portugal where he completed his high school education, John DaSilva worked at a number of jobs and did his military service. After marrying, he applied to emigrate to Canada, arriving with his young family in 1973. Settling first in Toronto, Mr. DaSilva took courses in auto body repair and painting at a vocational school while working as a landscaper.

In 1980, the DaSilvas moved to Calgary where Mr. DaSilva learned a new trade — drywalling — while becoming a journeyman mechanic. By then, he knew that he wanted to work for himself and to create work for others. His dream was to become a reality: Skyline Drywall Ltd. opened for business in 1989 with a staff of ten people and quickly established itself as a reliable and hard-working firm. Today, Skyline employs 80 people. John DaSilva is truly an immigrant of distinction. ■



## **Recipients of the 1999 Immigrants of Distinction Awards**

### **Youth Scholarships**

Newman Yu Ting Lin

Aly Kassam-Remtulla

Alisa Palic

Wei-ting Chen

Omar Tahmiscic

### **Business Achievement**

John DaSilva

### **Professional Achievement**

J. Hans van de Sande, Ph.D.

### **Volunteer Service Achievement**

Vilma A. Dawson

### **Arts Achievement**

Seka Owen

### **Diversity Award**

Shell Canada Limited



## **John DaSilva, un des lauréats des *Immigrants of Distinction Awards* de 1999 (catégorie des affaires : Créer des possibilités d'emploi pour d'autres)**

Né au Portugal, où il a terminé ses études secondaires, John DaSilva a occupé divers emplois et a complété son service militaire. Après s'être marié, il a fait une demande d'immigration et est arrivé au Canada avec sa jeune famille en 1973. M. DaSilva s'est d'abord installé à Toronto où il a suivi des cours de réparation de carrosserie et de peinture d'auto dans une école professionnelle, tout en travaillant comme paysagiste.

En 1980, les DaSilva ont déménagé à Calgary où M. DaSilva a appris un nouveau métier, comme spécialiste de panneaux muraux secs, tout en devenant compagnon mécanicien. Mais il voulait travailler à son compte et créer de l'emploi. C'était un rêve qu'il devait réaliser. C'est ainsi que Skyline Drywall Ltd. a vu le jour en 1989. L'entreprise employait alors dix personnes. Elle a rapidement acquis la réputation d'une entreprise fiable qui met beaucoup de cœur à l'ouvrage. Aujourd'hui, elle emploie 80 personnes. John DaSilva est l'exemple d'un immigrant qui s'est distingué. ■

## **Lauréats des *Immigrants of Distinction Awards* de 1999**

### **Bourses d'études pour les jeunes**

Newman Yu Ting Lin

Aly Kassam-Remtulla

Alisa Palic

Wei-ting Chen

Omar Tahmiscic

### **Catégorie des affaires**

John DaSilva

### **Catégorie des professions libérales**

J. Hans van de Sande, Ph.D.

### **Catégorie du bénévolat**

Vilma A. Dawson

### **Catégorie des arts**

Seka Owen

### **Catégorie de la diversité**

Shell Canada Limitée



# Portrait of a director general: Interview with Elizabeth Tromp

Elizabeth Tromp became Director General of the Enforcement Branch on June 22, 1998. Over the past year, she has settled into her position at the helm of a branch that plays an integral part in the day-to-day business of CIC. *Vis-à-Vis* met with Ms. Tromp to find out more about her and the work carried out by the Enforcement Branch.

When asked about her views on the enforcement function, Ms. Tromp answers with characteristic frankness. "As I see it, the enforcement function is the backbone of an effective immigration program. The enforcement staff perform essential tasks that help make the rest of the immigration system work. Sometimes we hear enforcement referred to as the 'dark side' of the immigration portfolio, but that isn't the case at all. Without enforcement, there can be no compassion or humanity in the way the program is delivered. Fairness and equal treatment are at the very heart of the enforcement mandate.

"Our job is something of a balancing act," Ms. Tromp explains. "On the one hand, we want to find ways to facilitate the legitimate movement of people into Canada. We want coming to Canada on business or for a vacation to be free of hassles. On the other hand, we want to make sure that people who aren't welcome in this country don't slip in inadvertently. This is a serious responsibility."

It is indeed a difficult task when one considers that over 100 million people cross Canada's borders every year. Add to this the growing international phenomenon of smuggling people into developed countries. When asked how CIC deals with such a massive flow of individuals, Ms. Tromp is quite clear: "It isn't an easy job, and obviously we can't do it alone," she says.

"I personally believe that 'cooperation' has to be the watchword for any effective enforcement activity. There are few services in this department that rely more heavily on cooperation with external groups, whether it be law enforcement agencies, air carriers or foreign governments. We need to work with a variety of partners from both the public and private sector, and we constantly seek to form new alliances."



Ms. Tromp is certainly well positioned to develop these partnerships. She brings to CIC a depth of experience in the law enforcement community. For ten years, she worked with the Department of the Solicitor General in a variety of capacities, including Policy Advisor on RCMP policing issues, Executive Assistant to the Deputy Solicitor General, Director of Operations and Acting Director General for the Aboriginal Policing Directorate.

"In my view, we [CIC] are very much part of the broader public safety community, those departments charged with public safety issues," she explains. Ms. Tromp says she feels her previous work with various organizations aimed at protecting the public gives her a good idea of the expectations that are placed on the Department. However, it is important to her that others be equally aware of these expectations. "I believe it is crucial for CIC staff to understand the Department's role in public security," says Ms. Tromp.

When you ask Elizabeth Tromp about her priorities, the answer comes quickly. As part of a two-fold strategy, she says, "we need to put great effort into intelligence and interdiction, what I would call prevention, to forestall problems before they arrive on our shores. It means working with our law enforcement partners here in Canada and abroad so that we can effectively stop people like terrorists



# Portrait d'une directrice générale : entrevue avec Elizabeth Tromp

**Elizabeth Tromp est devenue directrice générale de l'Exécution de la loi le 22 juin 1998. Au cours de la dernière année, elle s'est installée à la barre d'une direction générale qui joue un rôle important dans les activités journalières de CIC. Vis-à-Vis a rencontré M<sup>me</sup> Tromp afin de mieux connaître cette femme et le travail de la Direction générale de l'exécution de la loi.**

Quand on lui demande ce qu'elle pense de la fonction d'exécution de la loi, Elizabeth Tromp répond avec sa franchise habituelle : « À mon avis, la fonction d'exécution de la loi est le pivot d'un bon programme d'immigration. Le personnel de la Direction générale de l'exécution de la loi fait un travail essentiel qui aide au bon fonctionnement de tout le processus d'immigration. Parfois, on entend dire que l'exécution de la loi est le "volet répressif" du secteur de l'immigration, mais ce n'est pas le cas. Si cette fonction n'existait pas, on ne pourrait faire preuve de compassion dans l'exécution du programme. L'essentiel de notre mandat consiste à assurer un traitement juste et équitable.

« Nous devons en quelque sorte établir un équilibre. D'une part, nous recherchons des moyens de faciliter la venue légitime de personnes au Canada. Nous voulons que les gens qui viennent au Canada pour affaires ou pour des vacances puissent le faire sans tracas. D'autre part, nous voulons empêcher l'entrée malencontreuse des personnes qui ne sont pas les bienvenues. C'est une lourde responsabilité. »

C'est en effet une tâche ardue, considérant que plus de 100 millions de personnes traversent la frontière chaque année, sans parler du phénomène international toujours grandissant du trafic de clandestins vers les pays développés. À savoir comment CIC relève ce défi, M<sup>me</sup> Tromp est très claire : « Ce n'est pas une mince tâche, et bien sûr, nous n'y arrivons pas tout seuls.

« À mon avis, la "coopération" doit être le mot d'ordre pour toute activité d'exécution de la loi. Peu de services

de ce ministère doivent compter autant sur la coopération de groupes externes, que ce soit des services de police, des transporteurs aériens ou des gouvernements étrangers. Nous devons travailler avec divers partenaires des secteurs public et privé, et nous cherchons constamment à forger de nouvelles alliances. »

Il ne fait aucun doute que M<sup>me</sup> Tromp est la bonne personne pour établir des partenariats. Elle est arrivée à CIC dotée d'une riche expérience acquise auprès d'organismes responsables de l'application de la loi. Pendant dix ans, elle a travaillé pour le ministère du Solliciteur général, notamment à titre de conseillère en politiques sur les questions policières touchant la GRC, d'adjointe de direction pour le Solliciteur général adjoint, de directrice des opérations et de directrice générale par intérim de la Direction générale de la police des autochtones.

« À mon avis, nous [CIC] faisons partie des responsables de la sécurité publique, soit le groupe de ministères chargés des questions de sécurité publique, telle qu'entendue au sens large », indique M<sup>me</sup> Tromp. D'après elle, ses fonctions antérieures auprès de divers organismes chargés de la protection publique lui permettent d'avoir une bonne idée de ce qu'on attend du Ministère. Il importe toutefois qu'elle ne soit pas la seule personne sensibilisée à cette réalité. « Il est essentiel que le personnel de CIC comprenne le rôle du Ministère dans le contexte de la sécurité du public », précise M<sup>me</sup> Tromp.

Quand on l'interroge sur ses priorités, la réponse vient tout de suite. Dans le cadre d'une stratégie à deux volets, dit-elle, « nous devons insister beaucoup sur le renseignement et l'interception, ce que j'appellerais la prévention, pour écarter les problèmes plutôt que d'en hériter au Canada. Autrement dit, nous devons collaborer avec nos partenaires dans l'exécution de la loi au Canada et à l'étranger afin d'empêcher, par exemple, que des terroristes et des passeurs abusent de nos programmes, soient admis au pays et constituent ensuite pour nous un problème encore plus grand.

« Nos efforts doivent porter sur cet aspect de la stratégie et, bien entendu, sur la nécessité de nous doter des moyens de régler les cas des personnes qui sont au Canada et qui abusent de notre générosité. Ce sont les personnes que nous devons expulser. Je suis heureuse de dire que nous avons intensifié nos efforts pour renvoyer les criminels étrangers au cours des dernières années. »



# Immigration and citizenship

## Elizabeth Tromp ...

and smugglers from taking advantage of our programs and coming here where they then become a bigger problem for us," she explains.

"That's one aspect of our strategy on which we need to concentrate. Another, of course, is to acquire the tools we need to effectively deal with those people who are here in Canada and who take advantage of our generosity. They are the people we need to remove. I'm happy to say that we have intensified our efforts to remove foreign criminals in the last few years," says Ms. Tromp.

The Department has identified two priorities to help the Enforcement Branch meet its goals: legislative review (for more details, see *Vis-à-Vis*, Winter 1999) and work on a shared vision of the Canada-U.S. border, undertaken in collaboration with American officials. The Enforcement Branch is playing a very large role in the legislative review "which we hope will enhance the tools we have at our disposal and give us additional ones to deal effectively with some of the problems we have in Canada," says Ms. Tromp.

"The border vision is also a key priority for us because it is based on a preventative approach to enforcement. It involves working very closely with the United States to strengthen our ability to stop undesirables from entering North America, by cooperating in intelligence sharing, interdiction, law enforcement activities, and so forth."

When asked how she sees her role as Director General, Ms. Tromp pauses for a moment before replying. "In addi-

tion to setting an overall agenda and trying to improve our relations with our partners, I see myself to a large extent as an advocate for the enforcement staff. We have a good team that knows what it's doing. I've been very impressed by the staff I've met here at national headquarters and across the country," she states.

"I think what these employees need more than anything else is *support*," Ms. Tromp adds.

"Our staff, both in Canada and abroad, often have an incredibly stressful job to do. They need to know that when they make a decision, they will be supported. They also need access to the right tools and training, and that's a very large part of what we do in the Enforcement Branch."

As the telephone starts to ring, Ms. Tromp takes a breath before summing up. "I'm really happy to be here at CIC. This is a good organization. I intend to pursue the work of my predecessors and build on their successes. As I've said, I think we have a good team. The enforcement function at CIC has worked well in the past, and I intend to see that it continues to do so in the future. I firmly believe that the work we do really does make a difference." ■

Victoria Fulford

## Hot off the press

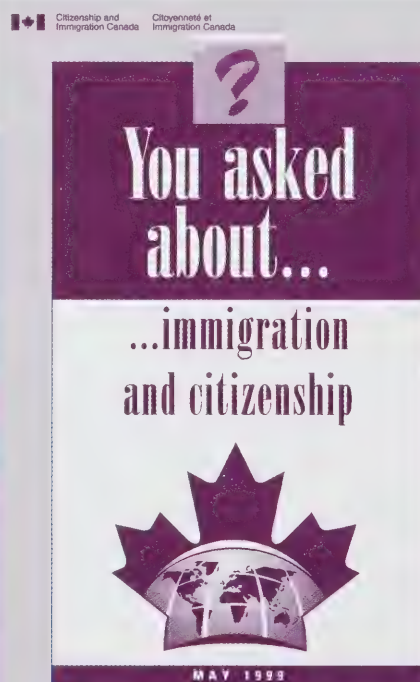


The third edition of *You Asked about... Immigration and Citizenship* is now available. The publication offers a comprehensive overview of the programs delivered by Citizenship and Immigration Canada. It provides

information on the immigration process, including the selection criteria and the admission requirements, and how to apply for work or study in Canada. It also outlines the different aspects of Canadian citizenship as well as its rights and responsibilities.

The publication can be downloaded from the Department's Internet site (<http://www.cic.gc.ca>).

To order copies, please write to Jacques Archambault, Communications Branch, Citizenship and Immigration Canada, Ottawa, Ontario K1A 1L1, or fax your request to (613) 954-7619.



Canada



# Immigration et citoyenneté

## Elizabeth Tromp...

Le Ministère a identifié deux priorités qui aident la Direction générale de l'exécution de la loi à réaliser ses objectifs : la révision de la législation (pour plus de détails, voir *Vis-à-Vis*, Hiver 1999) et le travail accompli avec des agents des États-Unis pour élaborer une stratégie commune touchant la frontière canado-américaine. La Direction générale de l'exécution de la loi contribue énormément à la révision de la législation. « Grâce à la révision, dit M<sup>me</sup> Tromp, nous espérons disposer d'outils supplémentaires afin de régler certains des problèmes auxquels nous sommes confrontés au Canada et améliorer également ceux dont nous disposons déjà.

« La stratégie relative à la frontière est pour nous une priorité absolue, car elle repose largement sur la prévention. Elle suppose que nous travaillions en étroite collaboration avec les États-Unis afin de mieux réussir à empêcher des indésirables d'entrer en Amérique du Nord. Nous collaborons dans les domaines de l'échange de renseignements, de l'interception, de l'exécution de la loi, et autres. »

Quand on lui demande comment elle voit son rôle en tant que directrice générale, elle s'arrête un instant et répond : « En plus de tracer l'orientation générale et d'essayer d'améliorer nos relations avec nos partenaires, je me vois en grande partie comme la personne qui doit prendre la défense du personnel de l'Exécution de la loi.

Nous avons une bonne équipe qui sait ce qu'elle fait. J'ai été très impressionnée par le personnel que j'ai rencontré jusqu'ici à l'administration centrale et ailleurs au pays.

« Je pense que ces employés ont d'abord et avant tout besoin de *soutien*. Tant au Canada qu'à l'étranger, ils affrontent souvent un stress incroyable dans leur travail. Les employés doivent savoir qu'ils seront soutenus au moment de prendre une décision. Il faut également leur donner accès à la formation et aux outils dont ils ont besoin pour bien faire leur travail, et cela constitue une partie très importante de notre travail à la Direction générale de l'exécution de la loi. »

Au moment où le téléphone sonne, M<sup>me</sup> Tromp prend une respiration avant de conclure : « Je suis très heureuse de travailler à CIC. C'est une bonne organisation. Je compte poursuivre le travail de mes prédécesseurs et miser sur leurs réalisations. Comme je l'ai dit, j'estime que nous avons une bonne équipe. La fonction exécution de la loi de CIC a prouvé son efficacité par le passé et je veux que cela se poursuive. Je suis convaincue que notre travail est vraiment utile. » ■

Victoria Fulford


Nouvelle parution



La troisième édition de *Pour mieux connaître... l'immigration et la citoyenneté* est maintenant disponible. Cette publication donne une vue d'ensemble des programmes offerts par Citoyenneté et Immigration Canada. Elle fournit des renseignements sur le processus d'immigration, y compris les critères de sélection et les conditions d'admission, et sur la façon de présenter une demande pour venir travailler ou étudier au Canada. Elle aborde aussi les différents aspects de la citoyenneté canadienne, ainsi que les droits et responsabilités qui s'y rattachent.

Vous pouvez télécharger cette publication à partir du site Internet du Ministère (<http://www.cic.gc.ca>).

Pour obtenir des exemplaires, écrivez à Jacques Archambault, Direction générale des communications, Citoyenneté et Immigration Canada, Ottawa (Ontario) K1A 1L1, ou faites parvenir votre demande par télécopieur au (613) 954-7619.

 Citoyenneté et Immigration Canada / Citizenship and Immigration Canada



Canada



# CIC Settlement Renewal initiative

CIC has decided to bring to a close the formal phase of what has been known as the Settlement Renewal initiative. Nevertheless, the Department is open to discussions with any provincial government interested in negotiating an agreement to realign settlement services.

The Settlement Renewal initiative was born out of the realization that the development of settlement programs could appropriately rest with the provincial and territorial governments. These governments, who are in the best position to identify local needs, are already responsible for areas related to social policy such as health, social services and education.

The government's intention to negotiate the transfer of settlement programs was announced in the February 1995 budget. During the four years that have elapsed since then, CIC has engaged in negotiations with the provinces and territories with a view to transferring to them the direct responsibility for the administration and delivery of settlement programs and services for newcomers to Canada.

Two agreements — one with British Columbia and the other with Manitoba — have been signed. They open the way to productive collaboration, allowing the federal government and the governments of these two provinces to fully assume their respective roles with regard to the settlement of newcomers. The Yukon and the Northwest Territories have also indicated a desire to engage in discussions on the realignment of immigrant settlement services.

Although CIC would obviously have liked to achieve similar results with all the

## Agreements

### Citizenship and Immigration Canada and Elections Canada

## Working together for new Canadians

For the last two years, Citizenship and Immigration Canada and Elections Canada have been working together to make it easier for new citizens to exercise their newly acquired right to vote. In 1997, a groundbreaking agreement was signed by the two organizations to provide Elections Canada with the necessary information to add the names of new citizens who authorize it to the National Register of Electors.

The National Register of Electors is used to produce the list of electors for federal elections, by-elections and referendums. It is also used to produce electoral lists for provincial, territorial, municipal and school board elections where agreements exist with electoral agencies in those jurisdictions. The list of electors tells officials at the polls who may vote, and the names of new citizens must be on the list if they wish to vote.

#### Authorization of information transfers

Since 1997, prospective citizens have been asked on the citizenship application form to authorize the transfer of their name, address, date of birth and gender to Elections Canada. To give their authorization, applicants check the "Yes" box in answer to the question on the form. However, the information is not transmitted to Elections Canada until citizenship has been granted. A "No" box is also provided so that applicants are aware that they have a choice in the matter.

If applicants check "No" or leave the section blank, Citizenship and Immigration Canada will not pass



## Ententes

### Citoyenneté et Immigration Canada et Élections Canada

## Au service des nouveaux Canadiens

Depuis deux ans, Citoyenneté et Immigration Canada et Élections Canada collaborent afin d'aider les nouveaux citoyens à exercer leur droit de vote nouvellement acquis. En 1997, les deux organismes ont signé une entente novatrice permettant à Élections Canada d'inscrire au Registre national des électeurs les noms des nouveaux citoyens *qui y consentent*.

Le Registre national des électeurs est utilisé pour produire les listes électorales en vue des élections générales, des élections partielles et des référendums fédéraux. Il peut aussi servir lors d'élections provinciales, territoriales, municipales et scolaires, là où des ententes ont été signées. La liste électorale permet au personnel du scrutin de savoir qui est habilité à voter. Les nouveaux citoyens doivent y être inscrits afin de pouvoir exercer leur droit de vote.

#### Autorisation des transferts d'information

Depuis 1997, les citoyens éventuels peuvent indiquer sur le formulaire de demande de citoyenneté s'ils consentent à ce que leur nom, adresse, sexe et date de naissance soient communiqués à Élections Canada. Pour signifier leur consentement, les demandeurs cochent la case « Oui » en réponse à la question posée. Cependant, les données ne sont transmises à Élections Canada qu'après que la citoyenneté a été accordée. Le formulaire comporte également une case « Non » afin que les demandeurs comprennent qu'un choix leur est offert.

Si un demandeur coche « Non » ou ne remplit pas cette section, Citoyenneté et Immigration Canada ne

## Initiative sur le Renouvellement de l'établissement de CIC

CIC a décidé de mettre un terme à la phase officielle de ce qu'il était convenu d'appeler l'initiative sur le Renouvellement de l'établissement. Toutefois, le Ministère maintient sa volonté de discuter avec tout gouvernement provincial qui se montrera intéressé à négocier une entente pour revoir les services d'établissement.

L'initiative sur le Renouvellement de l'établissement découlait du constat selon lequel l'élaboration des programmes d'établissement pourrait très bien relever des provinces et des territoires. En effet, ces derniers sont les mieux placés pour identifier les besoins locaux. De plus, ils assument déjà des responsabilités dans des domaines liés à la politique sociale tels la santé, les services sociaux et l'éducation.

Le gouvernement a annoncé son intention de négocier le transfert des programmes d'établissement lors du dépôt du budget de février 1995. Au cours des quatre années qui se sont écoulées depuis ce temps, CIC a entrepris des négociations avec les provinces et les territoires en vue du transfert de la responsabilité directe de l'administration et de la prestation des programmes et services fournis aux nouveaux arrivants au Canada.

Deux ententes ont été conclues, l'une avec la Colombie-Britannique et l'autre avec le Manitoba. Elles ouvrent la voie à une collaboration fructueuse entre le gouvernement fédéral et les gouvernements de ces deux provinces où chacun assumera pleinement son rôle dans le dossier de l'établissement des nouveaux arrivants. Le Yukon et les Territoires du Nord-Ouest ont déjà fait état



## CIC Settlement ...

provinces, it became apparent that this would not be possible in the near future. In addition, the negotiations begun in 1995 have led to a period of uncertainty for CIC staff and service providers. Some organizations have expressed understandable anxiety about what the future holds in store for them.

A very positive outcome of the settlement renewal process has been the emergence of closer working relationships between CIC and provincial government staff. It is to be hoped that these cooperative relationships will continue even though, in the absence of agreements with some provinces, the primary responsibility for managing immigrant settlement programs will rest with CIC.

As a result of the decision to terminate the formal phase of the Settlement Renewal initiative, the secretariat has been disbanded. The Department would like to thank CIC staff and service provider organizations and acknowledge their invaluable contributions during several rounds of consultations, their first-hand knowledge of the needs of newcomers and their expertise. ■

*Penny Sutherland  
Program Officer  
Integration Branch*

## Agreements

### Elections ...

the information on to Elections Canada. This will not affect the right to vote of new citizens, but their names will not automatically appear on the list of electors. They will have to take the necessary steps to be added to the list before they can vote, which means that at the time of voting, they will have to show identification bearing their name, address and signature.

#### Protection of personal information

Citizenship and Immigration Canada cannot transfer information on prospective citizens to Elections Canada without their authorization. The application form also states that no information will be forwarded until citizenship is actually granted.

The information contained in the National Register of Electors can be used only for electoral purposes, in conformity with the *Canada Elections Act*. This information is also protected by Canada's *Privacy Act*.

#### Advantages of new procedure

Because the right to vote is a fundamental part of Canadian citizenship, prospective citizens, as well as organizations and professionals who assist applicants for citizenship, are encouraged to make sure that a choice is made on the citizenship application so that the names of new citizens can be added to the National Register of Electors.

The use of data from the National Register of Electors to produce preliminary federal electoral lists has eliminated door-to-door enumeration and is projected to save Canadian taxpayers approximately \$30 million at each federal general election or referendum, after deduction of the annual Register maintenance costs.

For more information, contact Elections Canada directly. Telephone: (613) 993-2975 or 1 800 INFO-VOTE (1 800 463-6868) toll-free in Canada and the United States. TTY: 1 800 361-8935 (for people who are deaf or hard of hearing) toll-free in Canada and the United States. Web site: [www.elections.ca](http://www.elections.ca). ■

*Elections Canada*

Canada  
Citizenship and Immigration Canada / Citoyenneté et Immigration Canada  
© Citizenship and Immigration Canada / Citoyenneté et Immigration Canada  
<http://www.cic.gc.ca>



# Ententes

## Élections...

pourra communiquer les données le concernant à Élections Canada. Cela n'aura aucune incidence sur le droit de vote du nouveau citoyen, mais son nom ne figurera pas automatiquement sur la liste électorale. Il devra alors effectuer les démarches nécessaires pour faire ajouter son nom à la liste afin de pouvoir voter. Lors du scrutin, on lui demandera de présenter une pièce d'identité comportant nom, adresse et signature.

### Protection des renseignements personnels

Citoyenneté et Immigration Canada ne peut communiquer à Élections Canada les renseignements sur un citoyen éventuel sans son consentement. Le formulaire précise aussi qu'aucune donnée ne sera transmise avant que la citoyenneté n'ait été accordée.

L'information contenue dans le Registre national des électeurs peut servir uniquement à des fins électorales, conformément à la *Loi électorale du Canada*. Les données sont en outre protégées par la *Loi sur la protection des renseignements personnels* du Canada.

### Avantages du nouveau processus

Le droit de vote est un aspect fondamental de la citoyenneté canadienne. C'est pourquoi on incite les citoyens éventuels de même que les organismes et les professionnels qui viennent en aide aux demandeurs à s'assurer qu'un choix a été fait sur le formulaire de demande de citoyenneté, de sorte que les nouveaux citoyens puissent être inscrits au Registre national des électeurs.

L'utilisation des données du registre pour la confection des listes électorales préliminaires fédérales a fait disparaître le porte-à-porte qu'entraînaient autrefois les recensements. Les contribuables canadiens devraient ainsi économiser, à chaque élection générale ou référendum fédéral, quelque 30 millions de dollars, après déduction des frais annuels de mise à jour du registre.

Pour de plus amples renseignements, prière de s'adresser directement à Élections Canada. Téléphone : (613) 993-2975 ou 1 800 INFO-VOTE (1 800 463-6868) sans frais au Canada et aux États-Unis. ATS : 1 800 361-8935 (pour les personnes sourdes ou malentendantes) sans frais au Canada et aux États-Unis. Site Web : [www.elections.ca](http://www.elections.ca). ■

*Élections Canada*

## Initiative sur...

de leur désir d'entamer des pourparlers sur ces services aux immigrants.

Il va de soi que le Ministère aurait souhaité parvenir à des résultats comparables avec toutes les provinces. Cependant, il est devenu évident que cela ne serait pas possible dans un avenir rapproché. En outre, les négociations amorcées en 1995 ont entraîné une période d'incertitude pour le personnel du Ministère et les fournisseurs de services. Certains organismes ont manifesté une inquiétude bien compréhensible quant à ce que l'avenir leur réserve.

L'une des retombées positives du processus de renouvellement de l'établissement a été le resserrement des liens entre le personnel de CIC et celui des gouvernements provinciaux. Il est à souhaiter que cette qualité de collaboration se poursuivra, et ce, même si CIC demeurera le principal responsable de la gestion des programmes d'établissement pour les immigrants en l'absence d'ententes avec certains gouvernements.

À la suite de la décision de mettre fin à la phase officielle de l'initiative sur le Renouvellement de l'établissement, le secrétariat a été fermé. Le Ministère remercie le personnel de CIC et les fournisseurs de services et tient à souligner leur contribution inestimable lors des diverses rondes de consultations, leur expertise et leur connaissance directe des besoins des nouveaux arrivants. ■

*Penny Sutherland  
Agente de programme  
Direction générale de l'intégration*





### Foreword

Three collaborators on the Metropolis Project share their scientific knowledge and analyze its impact on public policies and on the stakeholders of the municipal sector.

Annick Germain draws on an article she authored, "L'étranger et la ville" [The Stranger and the City], published in a special issue of the *Canadian Journal of Regional Science*\* devoted to the Metropolis Project. Ms. Germain briefly sketches the background and some of the results of a study on the relationships among the many ethnic groups cohabiting in the Montreal region.

Marie-Claire Dumas and Joaquina Pires then discuss the influence that these findings have had on the City of Montreal's decisions and actions in the area of intercultural relations.

The three authors are associated with Immigration and Metropolis: Montreal Centre for Inter-University Research on Immigration, Integration and Urban Dynamics.

The articles provide another illustration of the leitmotiv of the Metropolis Project: informed dialogue and debate leading to knowledge-based policies.

*Metropolis Project Team (CIC)*

\* Vol. XX: 1,2, 1997. This journal, the official publication of the Canadian Regional Science Association, publishes refereed articles and book reviews on regional and urban research, in both French and English.

## Living together in a multicultural neighbourhood

Rubbing elbows with strangers has become a day-to-day reality for most inhabitants of Canada's large cities. Urban life unquestionably brings together people whose personal or family background is rooted in a variety of countries. This immigration has profoundly altered our urban landscape, from architecture to food. It has also influenced our social interactions and changed the nature of relationships in various sectors of everyday life.

Much has been made of the challenges that multiculturalism poses for our schools and for labour market entry in an economy where high rates of unemployment prevail. However, our examination of the status of intercultural relations in major cities like Montreal, Toronto and Vancouver must also consider day-to-day realities that are far from negative. Other areas of urban life, which are no doubt less obvious, can be very revealing of how the cohabitation of groups with different ethno-cultural backgrounds develops and is experienced.

Multicultural neighbourhoods are particularly interesting in this regard, especially since they continue to increase in number. Immigrants have traditionally settled in centrally located neighbourhoods, but since the 1980s, they have also been settling in the suburbs and on the periphery of large urban areas. Increasingly, however, these areas no longer resemble the kinds of ethnic enclaves (the Italian quarter, the Greek neighbourhood, etc.) where a particular





Nouvelle adresse du site Web : [www.canada.metropolis.net](http://www.canada.metropolis.net)

## Avant-propos

Trois collaboratrices du Projet Metropolis partagent leurs connaissances scientifiques et analysent leur impact sur les politiques publiques et les intervenants du secteur municipal.

Dans un premier temps, le texte d'Annick Germain s'inspire d'un article qu'elle a écrit, « L'étranger et la ville », paru dans un numéro spécial de la *Revue canadienne des sciences régionales*\* consacré au Projet Metropolis. M<sup>me</sup> Germain présente brièvement le contexte et certains des résultats d'une étude sur les relations entre les nombreux groupes ethniques qui cohabitent dans la région de Montréal.

Dans un deuxième temps, M<sup>mes</sup> Marie-Claire Dumas et Joaquina Pires précisent l'influence des résultats de cette étude sur les décisions et les actions de la Ville de Montréal en matière de relations interculturelles.

Les trois auteures sont associées à Immigration et Métropoles : Centre de recherche interuniversitaire de Montréal sur l'immigration, l'intégration et la dynamique urbaine.

Ces textes sont une autre illustration du leitmotiv du Projet Metropolis : des échanges et des débats éclairés menant à des politiques basées sur les connaissances.

*Équipe du Projet Metropolis (CIC)*

## La cohabitation dans un quartier multiethnique

Côtoyer des étrangers est devenu une réalité de tous les jours pour la majorité des habitants des grandes villes canadiennes. Il ne fait plus de doute que la vie urbaine met en présence des gens, ou encore leurs ancêtres, qui sont issus de pays variés. Cette immigration a profondément changé le paysage des villes, de l'architecture aux habitudes alimentaires. Elle se fait aussi sentir dans les rapports sociaux et modifie la nature des relations dans différents secteurs de la vie quotidienne.

On fait grand état des défis de l'école en contexte pluriethnique, ou de ceux relatifs à l'insertion sur le marché du travail dans une économie aux prises avec des taux de chômage importants. Mais notre regard sur l'état des relations interculturelles dans des villes comme Montréal, Toronto et Vancouver doit aussi tenir compte de réalités quotidiennes qui sont loin d'être négatives. D'autres domaines de la vie urbaine, sans doute plus anodins, peuvent être fort révélateurs de la manière dont se vit et se construit la cohabitation de groupes aux origines ethnoculturelles différentes.

À cet égard, le cas des quartiers multiethniques est fort intéressant, d'autant plus qu'ils ne cessent de se multiplier. Si les immigrants s'installaient traditionnellement dans les quartiers centraux, depuis les années 1980, ils s'établissent aussi en banlieue et dans des quartiers périphériques. Mais

\* Vol. XX : 1,2, 1997. Cette revue, la publication officielle de l'Association canadienne des sciences régionales, publie des articles revus par un comité de lecture et des comptes rendus d'ouvrages sur les recherches régionales et urbaines, en français et en anglais.



## Living together ...

community has established networks of employment and offers a full range of services. Such areas now tend to be characterized by a strong ethnocultural diversity, reflecting the numerous countries of origin of today's immigrants.

Montreal, once host to a largely European immigration, has, since the mid-1970s, been receiving immigrants who are, in the majority, non-Europeans from Asia, Africa and the Caribbean (see table below). The neighbourhoods where immigrants settle are, as a rule, strongly multiethnic, with certain predominant groups. The traditional populations of the host society are often very much in the minority in these neighbourhoods. It is thus interesting to examine the social dynamics at work in this kind of setting.

### **Distribution of immigrants admitted to Quebec according to the 15 principal countries of birth for the period 1992-1996**

COUNTRY OF BIRTH	RANK	NUMBER
France	1	12,807
Hong Kong	2	11,215
Haiti	3	10,832
China	4	9,346
Lebanon	5	9,195
Romania	6	6,434
India	7	5,823
Former USSR	8	5,483
Sri Lanka	9	5,424
Former Yugoslavia	10	5,349
Philippines	11	5,004
Algeria	12	4,484
Morocco	13	4,013
Vietnam	14	3,787
Taiwan	15	3,751
<b>Total</b>		<b>102,947</b>

Source: Strategic Planning Directorate, Department of Citizen Relations and Immigration, Government of Quebec.

The seven neighbourhoods studied in the Montreal region were chosen for their varied characteristics: two relatively disadvantaged neighbourhoods, not far from the downtown area and serving as major host areas; a centrally located neighbourhood that has been partly gentrified; an old working-class neighbourhood where the first institutions of the Black communities were established; a suburban neighbourhood with a concentration of immigrants from Southeast Asia, where most people have modest incomes; a suburban area that is better off, where many immigrants from the Middle East have settled; and a neighbourhood in an upscale suburb on the South Shore, which many Chinese immigrants have made their home. The populations of all these neighbourhoods (which range from 8,000 to 45,000 inhabitants) are made up of at least 30 percent immigrants from a wide variety of ethnocultural backgrounds.

Many interviews were conducted with the principal community organizations. The interviews brought out the major role that a number of immigrant communities have historically played in the emergence of associations and service agencies in most of these neighbourhoods. However, the most original aspect of the research is undoubtedly the detailed analysis of the various forms of public sociability. Ethnographic approaches have made it possible to explore how cohabitation works in such public places as parks, squares, cafés, shopping centres, subway stations, and the rest.

Most of these public places are frequented by people of different origins. Implicit codes of behaviour (not sitting on a bench that is already occupied if others are available, waiting one's turn at the drinking fountain or to use the basketball hoop) facilitate a form of cohabitation that is peaceful but distant, enabling everyone to take their place. Uses of space based on segregation are rare, and accommodation rather than confrontation seems to be favoured. It would appear that getting used to diversity and becoming socialized to differences are part of the daily experience of the people who use these public places. On the other hand, they are rarely places of intercultural mixing. Interpersonal relationships tend to develop among people of the same origin, generation and sex, through conversation or games, for instance.

The general conclusions we can draw from this analysis may be divided into two broad categories. Our first set of conclusions concerns the social dynamics observed in the neighbourhoods with a strong multicultural flavour. Our observations show that modes of living together are not, as a rule, marked by conflict. This finding runs counter to the fears of some workers in the field that such neighbourhoods, where the host society's original inhabitants are



## La cohabitation...

ces zones d'accueil ressemblent de moins en moins aux villages ethniques (le quartier italien, le quartier grec, etc.) où l'on retrouve une communauté donnée disposant de réseaux d'emploi et offrant une panoplie de services. Aujourd'hui, ces zones se caractérisent davantage par une forte diversité ethnoculturelle, témoignant des nombreux pays d'origine des immigrants.

D'une immigration largement européenne, la région de Montréal est passée depuis le milieu des années 1970 à une immigration majoritairement non européenne provenant d'Asie, d'Afrique et des Antilles (voir le tableau ci-dessous). Les quartiers où s'établissent les immigrants sont généralement fortement multiethniques, avec certains groupes prédominants. Les populations représentant la société d'accueil y sont parfois très minoritaires. Il est donc intéressant d'examiner les dynamiques sociales à l'œuvre dans ce genre de quartier.

### Répartition des immigrants admis au Québec

selon les 15 principaux pays de naissance  
pour la période 1992-1996

PAYS DE NAISSANCE	RANG	EFFECTIFS
France	1	12 807
Hong Kong	2	11 215
Haïti	3	10 832
Chine	4	9 346
Liban	5	9 195
Roumanie	6	6 434
Inde	7	5 823
Ex-URSS	8	5 483
Sri Lanka	9	5 424
Ex-Yougoslavie	10	5 349
Philippines	11	5 004
Algérie	12	4 484
Maroc	13	4 013
Vietnam	14	3 787
Taiwan	15	3 751
<b>Total</b>		<b>102 947</b>

Source : Direction de la planification stratégique, ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, Gouvernement du Québec.

Les sept quartiers sélectionnés dans la région mont-réalaise ont été choisis en raison de leurs caractéristiques variées : deux quartiers relativement défavorisés, peu éloignés du centre-ville et qui sont des zones d'accueil majeures; un quartier central en partie gentrifié; un ancien quartier ouvrier où se sont installées les premières institutions des communautés noires; un quartier de banlieue où se concentrent notamment des immigrants d'Asie du Sud-Est et, de façon générale, une population aux revenus modestes; un quartier de banlieue plus aisé où ont élu domicile de nombreux immigrants du Moyen-Orient; et un quartier d'une banlieue cossue de la Rive-Sud où se sont établis de nombreux immigrants chinois. La population de tous ces quartiers (allant de 8 000 à 45 000 habitants) est constituée d'au moins 30 p. 100 d'immigrants d'une grande variété d'origines ethnoculturelles.

De nombreuses entrevues ont été réalisées avec les principaux organismes communautaires. Elles ont permis de faire ressortir le rôle majeur joué historiquement par plusieurs communautés immigrantes dans l'émergence d'une vie associative et de services d'entraide dans la plupart de ces quartiers. Mais la partie la plus originale de la recherche réside sans doute dans l'analyse détaillée des formes de sociabilité publique. Des approches ethnographiques ont permis d'explorer la cohabitation dans les espaces publics tels que parcs, places, cafés, centres commerciaux, stations de métro, et autres.

La majorité de ces lieux publics sont fréquentés par des populations d'origines diverses. Des codes d'usage implicites (éviter de s'asseoir sur un banc déjà occupé si d'autres sont disponibles, attendre son tour devant l'abreuvoir ou utiliser le panier de basket-ball) facilitent une cohabitation pacifique mais distante, et permettent à chacun de prendre sa place. Les usages ségrégatifs de l'espace sont rares; l'accommodement plus que l'affrontement semble généralement de mise. Il appert que l'appropriation de la diversité et la socialisation à la différence font partie du quotidien des usagers de ces espaces publics. Par contre, ils sont rarement des lieux de mixage interculturel. Les relations interpersonnelles se développent entre des personnes de même origine, de même génération et de même sexe, à partir de conversations ou de jeux, par exemple.

Les conclusions générales que l'on peut tirer de cette analyse se divisent en deux grands ensembles. Les premières ont trait à la dynamique sociale observée dans les quartiers à forte multiethnicité. Les observations ont mis en évidence des modes de cohabitation généralement non conflictuels; ceci est contraire aux appréhensions de certains intervenants sur la faible capacité d'intégration des



### Living together ...

often all but non-existent, have little capacity for integration. The more multicultural neighbourhoods are, the more their inhabitants practise accommodation ("After all, we are all immigrants here"). Tense situations are primarily observed in neighbourhoods dominated by a majority, regardless of that majority's origin.

The second set of conclusions relates to the "socializing" virtues of public spaces. The ethnic diversity observed in public places seems to represent, for those who frequent them, an experience that is, all in all, rather commonplace, and that helps people to get accustomed to differences. The variety of spaces, some of which are open to all, and others are more appropriate for certain groups, seems to guarantee harmonious cohabitation. One thing seems certain, however: there must be a variety of public places, and their use must not be programmed, so that access will be facilitated. ■

Annick Germain

**Annick Germain**, researcher and professor at INRS-Urbanisation, has been directing this research centre since 1997. A sociologist by training, she has carried out a series of research projects on Montreal, particularly in regard to questions of heritage and neighbourhoods, and has edited several works. She has just finished writing, with Damaris Rose, *Montréal: The Quest for a Metropolis*, which will be published in London by John Wiley & Sons. Ms. Germain is one of the co-founders of Immigration and Metropolis: Montreal Centre for Inter-University Research on Immigration, Integration and Urban Dynamics. E-mail: annick\_germain@inrs-urb.quebec.ca.



Annick Germain

## From the multicultural neighbourhood to the cosmopolitan metropolis

When the City of Montreal and the Department of Cultural Communities and Immigration of Quebec (now the Department of Citizen Relations and Immigration) commissioned the research "Cohabitation interethnique et vie de quartier"\* [Cohabitation of ethnic groups and neighbourhood life], ethnic concentration in neighbourhoods was often perceived as a less desirable phenomenon that was likely to create enclaves, compartmentalized social spaces withdrawn into themselves, and even areas of potential violence and confrontation.

The research conducted by Annick Germain and her team has thrown a different light on this issue. Montreal's truly multicultural neighbourhoods are places where a climate of peaceful coexistence reigns, and where individuals and groups that are very different in terms of language, culture, religion, etc., can meet and mingle. These findings have enabled the City's managers to direct their actions in the field toward favouring diversity, in order to foster the development of a social fabric characterized by openness and respect. This approach thus prevails in the criteria for allocating social housing and in the organization of sports and cultural activities.

On the other hand, the results of the research have shown that encounters in common public spaces are not enough to bring different ethnic groups closer together. Such a *rapprochement* must be actively supported through the use of specific places, activities and moments. For

\* Annick Germain, with the collaboration of Julie Archambault, Bernadette Blanc, Johanne Charbonneau, Francine Dansereau and Damaris Rose, "Cohabitation interethnique et vie de quartier," *Études et recherches* 12 (1995), Government of Quebec, MAIICC, 325 pp.



## La cohabitation...

quartiers où sont parfois pratiquement absents les groupes originaires de la société d'accueil. Plus les quartiers sont multiethniques, plus les habitants pratiquent l'accommodement (« après tout, on est tous des immigrants ici »). Les situations de tension s'observent surtout dans les quartiers dominés par une majorité, quelle que soit son origine.

Le second ensemble de conclusions a trait aux vertus « socialisatrices » des espaces publics. La diversité ethnique observée dans les lieux publics semble constituer, pour ceux qui les fréquentent, une expérience somme toute assez banale qui favorise l'approvisionnement des différences. La variété des espaces, les uns plus ouverts à tous, les autres plus appropriés à certains groupes, apparaît comme un gage de cohabitation harmonieuse. Chose certaine, toutefois, il importe qu'il y ait une variété de lieux publics, et que leur usage soit non programmé afin d'en faciliter l'accessibilité. ■

Annick Germain

**Annick Germain**, professeur-chercheur à l'INRS-Urbanisation, dirige ce centre de recherche depuis 1997. Sociologue de formation, elle a mené un ensemble de recherches sur Montréal, notamment sur les questions de patrimoine et de quartiers, et a dirigé plusieurs ouvrages. Elle vient de terminer, avec Damaris Rose, la rédaction de *Montréal : The Quest for a Metropolis*, qui paraîtra aux éditions John Wiley & Sons, à Londres. M<sup>me</sup> Germain est une des co-fondatrices d'Immigration et Métropoles : Centre de recherche interuniversitaire de Montréal sur l'immigration, l'intégration et la dynamique urbaine. Courriel : annick\_germain@inrs-urb.quebec.ca.



Annick Germain

## Du quartier multiethnique à la métropole cosmopolite

Lorsque la Ville de Montréal et le ministère des Communautés culturelles et de l'Immigration du Québec (maintenant le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration) ont commandé la recherche « Cohabitation interethnique et vie de quartier\* », la concentration ethnique dans les quartiers était souvent perçue comme un phénomène peu souhaitable, susceptible de créer des enclaves, des espaces sociaux cloisonnés et repliés sur eux-mêmes, voire même des zones potentielles de violence et d'affrontements.

La recherche d'Annick Germain et de son équipe a permis d'apporter un éclairage différent : les quartiers réellement pluriethniques de Montréal sont des quartiers où règne un climat de coexistence pacifique, où peuvent se côtoyer des personnes et des groupes fort distincts en matière de langue, de culture, de religion, etc. Pour les gestionnaires de la Ville, ces conclusions ont permis d'orienter les interventions sur le terrain en favorisant la diversité afin de nourrir un tissu social ouvert et respectueux. Cette approche prévaut ainsi dans les critères d'attribution du logement social ainsi que dans l'organisation des activités sportives et culturelles.

Par ailleurs, la recherche a démontré que la rencontre dans l'espace public commun n'est pas suffisante pour susciter le rapprochement interculturel. Celui-ci doit être soutenu activement à travers des lieux, des activités et des moments donnés. C'est pourquoi la Ville de Montréal,

\* Annick Germain, avec la collaboration de Julie Archambault, Bernadette Blanc, Johanne Charbonneau, Francine Dansereau et Damaris Rose, « Cohabitation interethnique et vie de quartier », *Études et recherches* 12 (1995), Gouvernement du Québec, MAIICC, 325 p.



## From the multicultural ...

this reason, the City of Montreal offers, together with the Quebec government, a program to support interculturalism in cultural activities. The research has also clearly shown that the network of associations, and in particular the network that has emerged from the various immigrant communities, is important for fostering closer ties among ethnic groups. Subsequent research, conducted by the group on individuals representing different age groups, has confirmed these findings.

The results of the "Cohabitation interethnique et vie de quartier" research project have confirmed our profound conviction that Montreal is a place of great richness. People in Montreal live in a very diversified social environment with little tension and no ghettos, thus in a peaceful common space — a definite asset on which to build the future.

As a result of the knowledge it acquired on immigrant neighbourhoods, the City of Montreal, in collaboration with Annick Germain and her team, will soon be undertaking a second stage of research that will focus on the neighbourhoods with large Francophone majorities now receiving immigrants. This time, particular attention will be paid to long-time Montrealers. This should enable the City to target its actions to ensure the full and active participation of those citizens in the multicultural Montreal of today and tomorrow. ■

*Marie-Claire Dumas and Joaquina Pires*



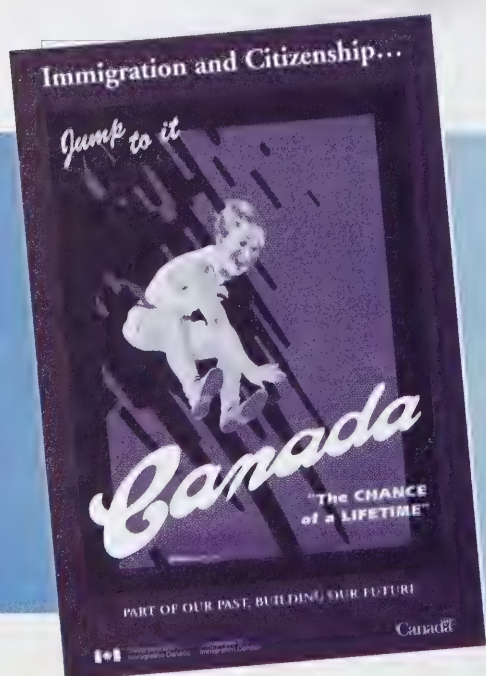
Marie-Claire Dumas



Joaquina Pires

**Marie-Claire Dumas** is Division Chief and **Joaquina Pires**, adviser, with the Intercultural Affairs Division of the City of Montreal. Their work consists in identifying major directions and coordinating municipal action in regard to intercultural affairs, acting as consultants to municipal departments and councillors, and maintaining relations with government and community partners in this area.

E-mail: [mdumas@pe2.ville.montreal.qc.ca](mailto:mdumas@pe2.ville.montreal.qc.ca); [jpires@pe2.ville.montreal.qc.ca](mailto:jpires@pe2.ville.montreal.qc.ca).



This poster, released in 1996, is one of a series of historical posters produced by Citizenship and Immigration Canada. It is a reproduction of a 1925 poster issued by White Star Line, a passenger shipping line that brought many of Canada's immigrants to Pier 21 in Halifax.

The posters are intended to raise public awareness of the role of immigration in the building of Canada.

The original poster was displayed in Europe as part of Canada's effort to attract immigrants to western Canada.



## Du quartier multiethnique...

de concert avec le gouvernement du Québec, offre un programme de soutien à l'interculturalisme dans les activités culturelles. De plus, la recherche a fait ressortir clairement l'importance du milieu associatif, notamment celui qui est issu des différentes communautés immigrantes, pour le rapprochement interculturel. Des recherches subséquentes, que l'équipe a menées auprès de personnes représentant différents groupes d'âge, ont appuyé ces résultats.

Les résultats du projet « Cohabitation interethnique et vie de quartier » ont confirmé une conviction profonde sur la richesse de Montréal : sa population vit au sein d'un ensemble très diversifié, avec peu de tensions, pas de ghettos, et ce, dans un espace commun pacifique. C'est là-dessus qu'il faut miser pour bâtir l'avenir.

À la suite des connaissances acquises sur les quartiers d'immigration, la Ville de Montréal, en collaboration avec Annick Germain et son équipe, entreprendra sous peu une deuxième recherche. Celle-ci se concentrera sur les quartiers à forte majorité francophone qui accueillent maintenant des immigrants. Une attention particulière sera portée cette fois aux Montréalais de plus longue date et devrait permettre d'orienter les interventions de la Ville de manière à s'assurer de la participation pleine et active de ces citoyens au Montréal pluriculturel d'aujourd'hui et de demain. ■

*Marie-Claire Dumas et Joaquina Pires*



Marie-Claire Dumas



Joaquina Pires

**Marie-Claire Dumas** et **Joaquina Pires** agissent respectivement comme chef de division et conseillère à la Division des affaires interculturelles de la Ville de Montréal. Leur travail consiste à dresser les grandes orientations et à coordonner l'action municipale en matière d'affaires interculturelles, d'agir à titre d'expertes-conseils auprès des services municipaux et des élus et, enfin, de maintenir les relations avec les partenaires gouvernementaux et communautaires dans ce domaine.

Courriels : [mdumas@pe2.ville.montreal.qc.ca](mailto:mdumas@pe2.ville.montreal.qc.ca); [jpires@pe2.ville.montreal.qc.ca](mailto:jpires@pe2.ville.montreal.qc.ca).



Cette affiche, publiée en 1996, s'inscrit dans une série historique réalisée par Citoyenneté et Immigration Canada. Elle consiste en une reproduction d'une affiche de 1925 diffusée par la compagnie maritime White Star Line, dont les paquebots ont amené nombre d'immigrants au Quai 21 à Halifax.

Ces affiches sont destinées à rendre la population consciente du rôle de l'immigration dans l'édification du Canada.

L'affiche originale avait été diffusée en Europe dans le cadre des mesures prises par le Canada pour amener des immigrants dans l'Ouest canadien.



## Number of immigrants by source area Nombre d'immigrants selon la région source

Principal applicants and dependants/Requérants principaux et personnes à charge

REGION/RÉGION	1996		1997		1998	
Africa and the Middle East Afrique et Moyen-Orient	36,503	16.15%	37,794	17.49%	32,534	18.69%
Asia and Pacific Asie et Pacifique	124,771	55.20%	117,076	54.19%	84,036	48.27%
South and Central America Amérique du Sud et centrale	18,878	8.35%	17,425	8.07%	14,003	8.04%
North America Amérique du Nord	5,869	2.60%	5,043	2.33%	4,764	2.74%
Europe and the United Kingdom Europe et Royaume-Uni	40,009	17.70%	38,673	17.90%	38,477	22.10%
Not stated Non déclaré	20	0.01%	33	0.02%	286	0.16%
<b>TOTAL</b>	<b>226,050</b>	<b>100.00%</b>	<b>216,044</b>	<b>100.00%</b>	<b>174,100</b>	<b>100.00%</b>

**Vis-à-Vis  
wins**

**IABC**

**Award of  
Excellence**

*Vis-à-Vis* has been recognized by the International Association of Business Communicators (IABC) with an Award of Excellence in the category of magazines and magapapers.

**M**aryse Brunet-Lalonde, former Editor in Chief of *Vis-à-Vis*, and Gilles Pelletier, Director of Strategic Communications in the Communications Branch at CIC national headquarters and Managing Director of the publication, accepted the award on behalf of the Department and the many people who contribute regularly to the success of the publication.

IABC awards recognize outstanding achievements in the pursuit of excellence in business communications. ■



## Nombre de nouveaux citoyens selon la région source Number of new citizens by source area

RÉGION/REGION	1996		1997		1998	
Afrique et Moyen-Orient Africa and the Middle East	21,190	13.65%	23,098	14.94%	18,638	13.86%
Asie et Pacifique Asia and Pacific	72,447	46.69%	72,539	46.91%	73,643	54.76%
Amérique du Sud et centrale South and Central America	17,951	11.57%	15,187	9.82%	11,730	8.72%
Amérique du Nord North America	3,706	2.39%	3,375	2.18%	2,686	2.00%
Europe et Royaume-Uni Europe and the United Kingdom	30,389	19.58%	33,767	21.84%	24,460	18.19%
Non déclaré Not stated	9,492	6.12%	6,658	4.31%	3,328	2.47%
<b>TOTAL</b>	<b>155,175</b>	<b>100.00%</b>	<b>154,624</b>	<b>100.00%</b>	<b>134,485</b>	<b>100.00%</b>

## Vis-à-Vis gagne le Prix d'excellence de l'AIPC

Vis-à-Vis a reçu un Prix d'excellence, dans la catégorie des revues et périodiques, de l'Association internationale des professionnels en communication (AIPC).

Maryse Brunet-Lalonde, ancien rédacteur en chef de Vis-à-Vis, et Gilles Pelletier, directeur des Communications stratégiques au sein de la Direction générale des communications à l'administration centrale de CIC et directeur de la rédaction de la revue, ont accepté le prix au nom du Ministère et des nombreuses personnes qui contribuent régulièrement au succès de Vis-à-Vis.

Les prix de l'AIPC sont remis en témoignage de réalisations exceptionnelles dans la poursuite de l'excellence en communications. ■



(De gauche à droite) Gilles Pelletier, Maryse Brunet-Lalonde et Stephen Boissonneault, président de la section de la Région de la capitale nationale de l'AIPC / (Left to right) Gilles Pelletier, Maryse Brunet-Lalonde and Stephen Boissonneault, President of the National Capital Region chapter of the IABC.



# Comings ...

## *Director General Integration Branch*



Rosaline Frith

**Rosaline Frith** assumed her new duties as Director General of the Integration Branch on April 19. Ms. Frith comes to CIC from Environment Canada, which she joined in 1992 and where she held the positions of Director and Acting Director General in the State of the Environment and National Programs directorates. She began her career in the federal public service in 1977 as a physical scientist at Energy, Mines and Resources Canada. Ms. Frith holds a Master of Science from McGill University and a Bachelor of Arts in Economics from Carleton University.

## *Director Case Processing Centre, Sydney*

**Ernest Smith** took over as Director of the Case Processing Centre in Sydney, Nova Scotia, on April 6. He had previously been Director of the Information Technology Centre for Human Resources Development Canada in Moncton, New Brunswick. Mr. Smith

began working for the federal government in 1979 as an educator with the Department of Indian Affairs and Northern Development. He holds a Master of Education from Dalhousie University and a Bachelor of Science in Education from St. Francis Xavier University.

## *Director General Information Management and Technologies Branch*



Barbara Slater

On May 17, **Barbara Slater** became the new Director General of the Information Management and Technologies Branch. Since 1982, she had been with Statistics Canada where she held various management positions, including those of Director General of the Informatics Branch and Director General of the Industry, Trade and Prices Statistics Branch. Ms. Slater holds a Master of Arts in Economics from Carleton University and an honours Bachelor of Arts in Economics from Queen's University.

## *Director General International Region*

On July 2, **Jean Roberge** celebrated 25 years of service in the immigration sector. After heading two of the most demanding posts abroad, namely Manila, from 1993 to 1995, and New Delhi, from 1995 to 1999, Mr. Roberge took on the position of Director General, International Region, in Ottawa, effective July 2, a position previously held by Jeff Le Bane. This is his third assignment in the national capital region, where he previously held the positions of Assistant Director of Program Coordination, from 1985 to 1987, and Director of Personnel, from 1990 to 1993.

# ... and goings

**Jeff Le Bane**, Director General of the International Region, began a one-year assignment at the Treasury Board Secretariat on August 16 as senior adviser for the Values and Ethics project. He had been with the Department since 1973, where he piloted the project and acted as Assistant Deputy Minister on two occasions. Mr. Le Bane has worked in Athens, Islamabad, Mexico and New Delhi.

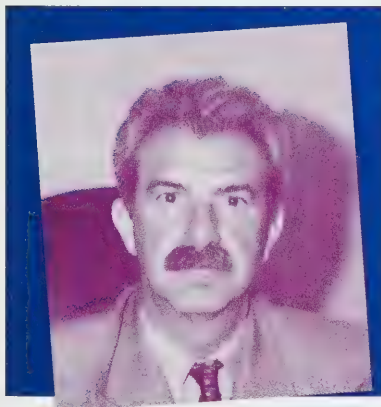


# Ceux qui arrivent...

### *Directrice générale Intégration*

Le 19 avril, **Rosaline Frith** est devenue directrice générale de l'Intégration. M<sup>me</sup> Frith travaillait auparavant à Environnement Canada où, depuis 1992, elle a occupé les postes de directrice et de directrice générale par intérim au sein des directions générales de l'État de l'environnement et des Programmes nationaux. Elle s'est jointe à la fonction publique fédérale en 1977 à titre de scientifique en sciences physiques à Énergie, Mines et Ressources Canada. M<sup>me</sup> Frith détient une maîtrise ès sciences de l'Université McGill et un baccalauréat ès arts, avec spécialisation en économie, de l'Université Carleton.

### *Directeur Centre de traitement des demandes, Sydney*



Ernest Smith

**Ernest Smith** est entré en fonction le 6 avril dernier à titre de directeur du Centre de traitement des demandes de Sydney, en Nouvelle-Écosse. Auparavant, il était directeur du Centre des technologies d'information

pour le ministère du Développement des ressources humaines à Moncton, au Nouveau-Brunswick. M. Smith a débuté sa carrière au gouvernement fédéral en 1979 en tant qu'agent d'éducation auprès du ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien. Il détient une maîtrise en éducation de l'Université Dalhousie et un baccalauréat ès sciences de l'éducation de l'Université St. Francis Xavier.

### *Directrice générale Gestion et technologies de l'information*

Depuis le 17 mai, **Barbara Slater** est la nouvelle directrice générale de la Gestion et des technologies de l'information. Elle travaillait, depuis 1982, à Statistique Canada où elle a occupé différents postes de direction, dont ceux de directrice générale de l'Informatique et directrice générale de l'Industrie, du Commerce et des Statistiques des prix. M<sup>me</sup> Slater est titulaire d'une maîtrise en économie de l'Université Carleton et d'un baccalauréat ès arts avec spécialisation en économie de l'Université Queen's.

### *Directeur général Région internationale*



Jean Roberge

**Jean Roberge** est le nouveau directeur général de la Région internationale à Ottawa. Il est entré en fonction le 2 juillet, date qui marquait ses 25 ans de carrière en immigration. Au cours des dernières années, M. Roberge a dirigé deux des bureaux les plus exigeants à l'étranger, soit ceux de Manille, de 1993 à 1995, et de New Delhi, de 1995 à 1999. Il s'agit de sa troisième affectation dans la région de la capitale nationale, où il a occupé les postes de directeur adjoint de la Coordination des programmes de 1985 à 1987, et de directeur du Personnel de 1990 à 1993. M. Roberge remplace Jeff Le Bane.

## ... et ceux qui partent

**Jeff Le Bane**, directeur général de la Région internationale, a entrepris une affectation d'un an au Secrétariat du Conseil du Trésor le 16 août à titre de conseiller principal pour le projet sur les valeurs et l'éthique. Il était au Ministère depuis 1973, où il a notamment piloté ce projet et occupé le poste de sous-ministre adjoint intérimaire à deux reprises. M. Le Bane a travaillé à Athènes, Islamabad, Mexico et New Delhi.



### Did you know that ...

- The address for Citizenship and Immigration Canada's Web site is <http://www.cic.gc.ca>?
- Citizenship kits are available on the Internet?
- CIC clients can download the most popular citizenship kits from the CIC Web site? The kits available are those used to apply for Canadian citizenship, to apply for proof of Canadian citizenship, and to request a search of citizenship records.
- CIC clients who have access to the Internet no longer need to contact a call centre to obtain an original bank receipt for payment of fees? They can order it through the CIC Web site and the receipt will be mailed directly to them, anywhere in Canada. (Please note that bank receipts are not necessary for applications processed at missions abroad.)
- CIC clients who do not own personal computers but who have access to the Internet through a public library or a non-governmental organization no longer need to contact a call centre to obtain a citizenship or immigration kit? They can order it through the CIC Web site and the kit will be mailed directly to them, anywhere in Canada. An original bank receipt will be included with the kit and does not have to be ordered separately. ■

## Major appointments in our offices abroad: Summer 1999

### EUROPE

Mark Robinson / Warsaw

Mr. Robinson has replaced Alexander Lukie as Program Manager in Warsaw, after having been in Moscow since 1998. He has worked at our posts in Port of Spain, New Delhi, London, Glasgow, Hong Kong, Accra, Colombo and Geneva.

Jim Versteegh / Vienna

Mr. Versteegh has taken over from Jacques Beaulne as Program Manager in Vienna. He has previously worked in Cologne, Bonn, Buenos Aires, Buffalo, San José and Singapore. Mr. Versteegh had been Director of Personnel for the International Region since 1996.

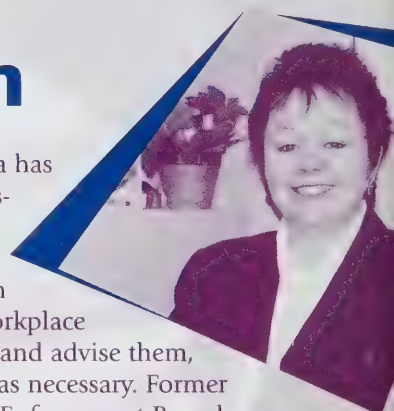
### ASIA AND PACIFIC

Rodney Fields / New Delhi

After assignments in Nairobi, Singapore, Washington, Seoul and Manila, Mr. Fields is now Program Manager in New Delhi. Since 1997, he had been Director of the Asia/Pacific desk at national headquarters where he previously held the position of Director of the Western Hemisphere desk. Mr. Fields replaces Jean Roberge.

## CIC appoints its first ombudsman

Citizenship and Immigration Canada has just appointed its first ever ombudsman. She is Susan Leith, who assumed her new duties on May 3. The Office of the Ombudsman will work with CIC employees to address and resolve workplace issues. Ms. Leith will listen to employees and advise them, or direct them to the best source of help as necessary. Former Director of Investigations and Removals, Enforcement Branch, at national headquarters, Ms. Leith has been with the Department since 1977. ■



Susan Leith



# Principales nominations dans nos bureaux à l'étranger : été 1999

## EUROPE

**Mark Robinson / Varsovie**

M. Robinson devient gestionnaire de programme à Varsovie où il remplace Alexander Lukie. Il travaillait au bureau de Moscou depuis 1998. Par le passé, M. Robinson a œuvré aux bureaux de Port of Spain, New Delhi, Londres, Glasgow, Hong Kong, Accra, Colombo et Genève.

**Jim Versteegh / Vienne**

M. Versteegh succède à Jacques Beaulne au poste de gestionnaire de programme à Vienne. Il a été en poste à Cologne, Bonn, Buenos Aires, Buffalo, San José et Singapour. M. Versteegh était directeur du personnel de la Région internationale depuis 1996.

## ASIE ET PACIFIQUE

**Rodney Fields / New Delhi**

M. Fields est désormais gestionnaire de programme à New Delhi après avoir travaillé à Nairobi, Singapour, Washington, Séoul et Manille. Depuis 1997, il était directeur du bureau de l'Asie et du Pacifique à l'administration centrale où il occupait auparavant le poste de directeur du bureau de l'Hémisphère occidental. M. Fields remplace Jean Roberge.

# Premier ombudsman à CIC

Pour la première fois de son histoire, Citoyenneté et Immigration Canada aura un ombudsman. Il s'agit de M<sup>me</sup> Susan Leith, qui est entrée en fonction le 3 mai dernier. Le bureau de l'ombudsman collaborera avec les employés de CIC afin de traiter des enjeux propres au milieu de travail et de les résoudre. M<sup>me</sup> Leith sera à l'écoute des employés; elle les conseillera et, au besoin, les dirigera vers les ressources qui pourront le mieux les aider. Avant sa nomination, M<sup>me</sup> Leith était directrice, Investigations et renvois, au sein de la Direction générale de l'exécution de la loi à l'administration centrale. Elle est entrée au Ministère en 1977. ■

## Saviez-vous que...

- L'adresse du site Web de Citoyenneté et Immigration Canada est <http://www.cic.gc.ca>?
- Les trousse de citoyenneté sont disponibles sur Internet?
- Les clients de CIC peuvent télécharger les trousse de citoyenneté les plus demandées à partir du site Web de CIC? Il s'agit notamment des trousse utilisées pour demander la citoyenneté, pour obtenir une preuve de citoyenneté, et pour faire une demande de recherche de dossiers de citoyenneté.
- Les clients de CIC qui ont accès à Internet n'ont plus besoin de téléphoner à un télécentre pour obtenir un reçu bancaire original pour le paiement des droits? Ils peuvent le commander à partir du site Web de CIC et le reçu leur sera directement livré, et ce, partout au Canada. (À noter que le reçu bancaire n'est pas nécessaire pour une demande traitée à l'étranger.)
- Les clients de CIC qui n'ont pas d'ordinateur, mais qui ont accès à Internet par l'entremise d'une bibliothèque ou d'une organisation non gouvernementale, n'ont plus besoin de téléphoner à un télécentre pour obtenir une trousse de citoyenneté ou d'immigration? Ils peuvent la commander à partir du site Web de CIC et la trousse leur sera directement livrée, et ce, partout au Canada. L'envoi comprendra un reçu bancaire original qui n'aura pas à être commandé séparément. ■



# Vis·à·Vis

**We value the  
opinions of  
our readers.**

**We want to ensure  
that *Vis-à-Vis* is  
serving its readers  
well, so please  
share your thoughts  
with us about this  
issue by completing  
the following  
survey form:**

What I liked best about this issue:

---

---

What I liked least about this issue:

---

---

In future issues, I would like to see:

---

---

This publication is:    Very useful (   )    Useful (   )    Not useful (   )

This is the type of publication I would share  
with friends and colleagues:    Yes (   )    No (   )

Name: \_\_\_\_\_

Address: \_\_\_\_\_

Daytime telephone number: (   ) \_\_\_\_\_

Please send your completed survey form to:

Gilles Pelletier, Communications  
Citizenship and Immigration Canada  
365 Laurier Avenue West, 19<sup>th</sup> Floor  
Ottawa, Ontario K1A 1L1

# Vis·à·Vis

**Votre opinion  
est importante.**

**Nous voulons faire  
en sorte que *Vis-à-Vis*  
serve bien ses lecteurs.**

**Aussi, nous vous  
invitons à nous faire  
part de vos opinions  
sur ce numéro en  
remplissant le formu-  
laire ci-contre :**

Ce que j'ai le plus aimé dans ce numéro :

---

---

Ce que j'ai le moins apprécié dans ce numéro :

---

---

Ce que je souhaite voir dans les prochains numéros :

---

---

Cette publication est :    Très utile (   )    Utile (   )    Pas utile (   )

Je recommanderais ce type de publication  
à mes amis et collègues :    Oui (   )    Non (   )

Nom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone le jour : (   ) \_\_\_\_\_

Une fois rempli, veuillez retourner ce formulaire à :

Gilles Pelletier, Communications  
Citoyenneté et Immigration Canada  
365, avenue Laurier Ouest, 19<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1A 1L1



# VISIT

the redesigned Internet  
site for Citizenship and  
Immigration Canada!

# VISITEZ

le site Internet  
restructuré de  
Citoyenneté et  
Immigration Canada!



## Check out ...

- 🍁 Department
- 🍁 Visitors
- 🍁 Immigrants
- 🍁 Refugees
- 🍁 Citizenship
- 🍁 Applications
- 🍁 News
- 🍁 Publications
- 🍁 Links

## Allez voir...

- 🍁 Ministère
- 🍁 Visiteurs
- 🍁 Immigrants
- 🍁 Réfugiés
- 🍁 Citoyenneté
- 🍁 Demandes
- 🍁 Nouvelles
- 🍁 Publications
- 🍁 Liens

<http://www.cic.gc.ca>



THEY CAME ON DREAMS TO BUILD A NATION • ILS SONT VENUS AVEC LEURS RÊVES POUR BÂTIR UN PAYS

# *a scattering of seeds*

## THE CREATION OF CANADA

# *mémoires d'un pays*

## LA CRÉATION DU CANADA

3 1761 11550950 7

To order videocassettes, contact:  
Pour vous procurer la vidéocassette,  
communiquez avec :

McNabb and Connolly  
Telephone/Téléphone : (905) 278-0566  
Fax/Télécopieur : (905) 278-2801  
E-mail/Courriel : mcnabbconnolly@homeroom.ca

<http://www.whitepinepictures.com/seeds>

